

GREEN CARE –LAATUTYÖ- KIRJA OSANA LAADUNHALLIN- TAA JA TOIMINNAN KEHITTÄ- MISTÄ ETEVA KUNTAYHTY- MÄN MAATILOILLA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi YAMK
Sosiaali- terveysalan kehittäminen ja johta-
minen
Kevät 2018
Hanna Kokkola
Riitta Oksa

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kokkola, Hanna Oksa, Riitta	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2018
	Sivumäärä 63+8	
Työn nimi Green Care -laatutyökirja osana laadunhallintaa ja toiminnan kehittämistä Eteva kuntayhtymän maataloilla		
Tutkinto Sosionomi YAMK		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kehittämishankkeessa tuotettiin Green Care -laatutyökirja osaksi sisäistä laadunhallinnan kehittämistä Eteva kuntayhtymän maataloille. Green Care -laatutyökirjan tehtävänä on kuvata maatalojen toimintaa ja luontolähtöisten menetelmien käyttöä asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukena. Laatutyökirjan tarkoituksena on toimia laadunhallinnan ja johtamisen yhtenä työvälineenä.</p> <p>Tässä kehittämishankkeessa lähestymistapana käytettiin toimintatutkimusta. Tutkimusaineistoa kerättiin maatalojen aikaisempien dokumenttien, aivoriihen ja ryhmäkeskustelujen avulla ja niiden pohjalta saadut tulokset tiivistettiin laatutyökirjaan standardoitujen otsikoiden alle. Hankkeeseen osallistui maatalojen ohjaava ryhmä.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksina voidaan todeta, että Eteva kuntayhtymän maataloilla toteutetaan laadukasta, ammatillista ja vastuullista Green Care -toimintaa. Laatuksiteerit täyttävä toiminta antaa edellytykset hakea Green Care ry:n myöntämä Green Care -LuontoHoivan -laatuksiteeri Etevan maataloille. Laadunhallinta on tärkeä osa palvelutoiminnan kehittämistä ja sen avulla saadaan toiminnalle luotettavuutta ja tunnettaavuutta.</p> <p>Henkilöstön osaamisen ja oppimisen johtaminen ovat keskeisessä roolissa, kun puhutaan organisaatioiden kilpailukyvyistä. Osaamisen johtaminen on organisaation strategiaan perustuvaa osaamisen hallinnan kehittämistä ja organisaation työntekijöiden osaamisen tunnistamista, ylläpitämistä, kehittämistä sekä osaamisen tehokasta hyödyntämistä.</p> <p>Laatutyökirjan käyttöönotto ja toimivuuden arviointi jäävät kohdeorganisaation arvioitaviksi.</p>		
Asiasanat Green Care, Laadunhallinta, Green Care -laatutyökirja, Osaamisen johtaminen		

Abstract

Author(s) Kokkola, Hanna Oksa, Riitta	Type of publication Master's Thesis	Published Spring 2018
	Number of pages 63+8	
Title of publication Green Care -quality manual as part of quality management and development of the Eteva community farms		
Name of Degree Master of Social Services		
<p>Abstract</p> <p>The development project produced a Green Care quality manual as an integral part of the internal quality management development of the Eteva municipality union farms. The task of Green Care is to describe the activities of farms and the use of natural-based methods to support their physical, mental and social well-being. The purpose of the quality manual is to act as a tool for quality management and leadership.</p> <p>In this development project, operational research was used as an approach. The research material was collected from previous documents, brainstorming and group discussions on farms, and the results obtained from them were summarized in the quality manual under the standardized headings. The pilot group of farms was involved in the project.</p> <p>As a result of the development project, it is possible to say that the Eteva municipality union farms carry out high- quality, professional and responsible Green Care activities. The quality criteria allow you to apply for the Green Care granted mark of quality in Green rehabilitation for Eteva's farms. Quality management is an important part of the development of service activities and provides reliability and awareness for the operation.</p> <p>Leadership of personnel competence and learning play a key role when it comes to organizational competitiveness. Competence management is the development of competence management based on the organization's strategy and the identification, maintenance, development and the efficient utilization of competence of the organization's employees.</p> <p>The introduction of the quality manual and the evaluation of the functionality will remain for the target organization to be evaluated.</p>		
Keywords Green Care, Quality Management, Green Care -Quality manual, Competence Management		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA.....	3
2.1	Kohdeorganisaation kuvaus.....	3
2.2	Etevan maatilojen ja maatilavision kuvaus	5
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS.....	8
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA.....	9
4.1	Green Care käsitteenä	9
4.2	Laadunhallinta käsitteenä	16
4.3	Laadun kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla.....	18
4.4	Green Care -laatutyökirja ja laatumerkki	20
4.5	Osaamisen johtaminen	23
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS.....	25
5.1	Lähestymistapana osallistava toimintatutkimus	25
5.2	Kehittämismenetelmät	28
5.3	Aineiston analyysi.....	30
5.4	Kehittämishankkeen kuvaus	32
6	TULOKSENA LAATUTYÖKIRJA	38
6.1	Maatilatoiminnan kuvaus	38
6.2	Maatilojen Green Care -elementtien kuvaus.....	38
6.3	Maatilojen Green Care -palvelun vastuullisuus, ammatillisuus ja osaaminen.....	42
6.4	Maatiloilla tuotettavat palvelut	44
6.5	Maatilojen Green Care -laadunhallintatyö	45
7	POHDINTA	47
7.1	Johtopäätökset.....	47
7.2	Kehittämishankkeen arviointi ja hyödynnettävyys	51
7.3	Luotettavuus ja eettisyys	53
7.4	Jatkokehittämisehdotukset	54
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2016, 90) toteaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen olevan tärkeä osa tulevaisuuden maakunnan johtamista. Siihen sisältyvät eri väestöryhmien hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät päätökset, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteiden asettaminen sekä toimenpiteiden ja vastuutahojen määrittely. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sosiaali- ja terveysalan palveluissa on keskeinen sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävä.

Luonto ympäröi meitä ja vaikuttaa jokaisen ihmisen elämään. Ihminen on fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus ja luonnon vaikutukset yltävät kaikille näille osa-alueille. Yksi tapa edistää ihmisen hyvinvointia on luontoyhteyden säilyttäminen ja ylläpitäminen. Green Care on luontoon ja maaseutuympäristöön liittyvää toimintaa, millä edistetään ihmisten hyvinvointia ja elämän laatua. Suomalaisen Green Care -toimintatavan perusedellytykset ovat tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus. Toiminnassa asetetut henkilöt tai ryhmäkohtaiset tavoitteet määräytyvät palvelu- ja asiakastyypin mukaan ja niiden toteutumista tarkistetaan säännöllisin väliajoin. Laadukkaiden palveluiden tarjoamiseksi asiakastilanteiden hallinta ja asiakkaan aito kohtaaminen ovat tärkeitä kaikille alan palveluita tuottaville. (Soini, Ilmarinen, Yli-Viikari & Kirveennummi 2011, 3.)

Erilaisten toimintaohjeiden avulla varmistetaan hyvän laadun tuottaminen. Laatujärjestelmään sisältyvät laatukäsikirja, prosessikuvaukset, työtapakuvaukset ja viiteaineisto. (Lääperi & Puromäki 2014, 51.) Laatujärjestelmä on oleellinen tekijä organisaation menestyksessä. Organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi omat prosessit ja asiakastarpeet voidaan analysoida. Laadunhallinnan tueksi on erilaisia laadunhallinnan malleja, joita ovat esimerkiksi ISO 9000 -laatujärjestelmä, sosiaali- ja terveydenhuollon SHQS-malli, CAF ja Euroopan laatupalkinto (EFQM-malli). (THL 2017.)

Suomessa on lähdetty kehittämään Green Care -laatujärjestelmää viime vuosina. Laatutyökirja yritysten tuottamista Green Care -palveluista on osa tätä laadunhallintaa. Green Care -toimintaan suunnitellut laatujärjestelmät Euroopassa ovat pääosin hoivamaatalouden laadittuja laatujärjestelmiä Norjassa ja Hollannissa. Green Care -palveluiden tai Green Care -menetelmien laatuvaatimukset ovat samat kuin vastaavien menetelmien vaatimukset. (Green Care Finland ry 2017a.)

Eteva kuntayhtymä tuottaa erityistä tukea tarvitseville henkilöille asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluja Uudellamaalla sekä Kanta- ja Päijät-Hämeessä. Eteva omistaa kaksi maatilaa. Etevan kilpailukyky perustuu muun muassa palvelun laatuun, asiakastyytyväisyyteen, kykyyn uusiutua ja verkostoitua sekä osaajien rekrytointiin ja työhyvinvointiin. Henkilöstön osaamisen ja oppimisen johtaminen ovat keskeisessä roolissa, kun puhutaan organisaatioiden kilpailukykyä. (Eteva 2018a.) Laadunhallinta on tärkeä osa palvelutoiminnan kehittämistä ja sen avulla tavoitellaan parempaa tunnettavuutta, luotettavuutta ja ammatillisuutta. (Green Care Finland ry 2017b).

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on tuottaa Green Care -laatutyökirja kuvaamaan Eteva kuntayhtymän maatilojen toimintaa ja Green Care -menetelmien käyttöä. Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää Etevan maatilojen sisäistä Green Care -laadunhallintaa ja saada Green Care -laatutyökirjasta yksi johtamisen työväline. Tässä kehittämishankkeessa laadunhallinnalla tarkoitetaan maatioilla tuotettavan palvelun vaatimusten mukaisen laadun ylläpitoa, kehittämistä ja hallintaa, joka perustuu Green Care -laatutyökirjaan.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA

2.1 Kohdeorganisaation kuvaus

Eteva kuntayhtymällä on 45 omistajakuntaa. Kunnat sijaitsevat kolmen tulevan maakunnan alueella. Väestöpohjaa alueella on 1,3 miljoonaa. Eteva kuntayhtymä on Suomen suurin vammaisalan osaamiskeskus, jonka palveluissa asiakkaita on noin 1600 ja työntekijöitä noin 1300. Yli 95 prosenttia työntekijöistä toimii asiakaspalvelutyössä joko asumispalveluissa, päiväaikaisessa toiminnassa, kehitysvammapsykiatrian yksiköissä tai asiantuntijapalveluissa. Etevan keskeisiä asiakasryhmiä ovat kehitysvammaisten ohella autismin kirjon asiakkaat. Tulevaisuudessa asiakkaiden palveluprofiili tulee muuttumaan, muun muassa päihdeongelmaisten ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä lisääntyy. Asiakasprosessit muuttuvat haastavimmiksi, mikä edellyttää yhteisöllisyyden ja jatkuvan osaamisen kehittämistä. (Eteva 2018b.)

Tässä kehittämishankkeessa tekijöistä käytetään nimitystä tutkijakehittäjä. Kehittämishankkeessa tutkijakehittäjinä toimivat Eteva kuntayhtymän kaksi pitkäaikaista työntekijää, Orimattilan Hakalan tilan erikoisohjaaja ja maatilojen palvelupäällikön sijaisena toimiva Vantaan asumispalveluiden palvelupäällikkö. Luvussa 2.2 esitellään Eteva kuntayhtymän maatilat, joissa toteutetaan Creen Care -palvelua ja Green Care -osaamista.

Etevan visio on kuvaus tulevaisuudesta, vaikuttavista palveluista sekä asiakkaiden oman näköisestä elämästä. Hyvä visio on muutettavissa, selkeä ja ymmärrettävä. Visioon liittyy tavoite olla paras. (Lecklin & Laine 2009, 128-129.) Etevan visio saavutetaan olemalla uudistuva ja uudistava edelläkävijä, asiakaslähtöinen ja monimuotoinen palveluntuottaja sekä hyvinvoiva ja tuottava yhteisö. Sosiaali- ja terveysalan uudistuksen tavoitteiden pohjalta palvelutuotantoa, toimintamalleja ja prosesseja kehitetään yhdessä tilaaja- ja henkilöasiakkaiden kanssa. Etevan strategiaa esitellään kuviossa 1.

Asiakkaiden tavoitteet ja tarpeet huomioidaan yksilökeskeisesti. Asiakastyössä kehitetään ja vahvistetaan omaohjaajien roolia. Toiminnan kehittämiseksi asiakkaiden ja heidän omaisten osallisuutta vahvistetaan säännöllisin väliajoin asiakastyytyväisyyskyselyillä. Toimintaa laajennetaan kysynnän pohjalta uusiin palveluihin. Etevassa osaamisen johtamisen tavoitteena on varmistaa ja vahvistaa osaamista huomioiden strategian toteutuminen sekä henkilöstön työhyvinvointi. Palvelupäälliköiden tuella varmistetaan tarvittava osaaminen ja henkilöstön vahvuuksien hyödyntäminen myös vastaamaan tulevaisuuden asiakastarpeisiin. Tavoitteiden toteutumisen edellytyksenä on toiminnan ja talouden tasapaino. (Eteva 2018c.)

Etevan arvot kertovat mihin Etevassa uskotaan ja mikä ohjaa arjen toimintaa. Etevan arvoina ovat positiivinen uskallus, yhteistyön voima, ihmisen kunnioitus sekä avoimuus. Etevan missiona on olla alansa edelläkävijä, joka edistää asiakkaiden elämänlaatua ja hyvää elämää. (Eteva 2018d.) Missiolla ilmoitetaan, miksi organisaatio on olemassa, ketä varten, mitä palveluita tuotetaan ja mikä on keskeinen liikeidea. Missio on organisaation toiminnan päämäärä ja tarkoitus. Toimintasuunnitelman eli strategian avulla missiota toteutetaan kohti visiota. (Lecklin & Laine 2009, 128-129.)

Etevan menestystekijöinä pidetään osaavaa ja motivoitunutta henkilöstöä sekä kykyä ja halua uudistua. Tämä edellyttää kehityshakuista johtajuutta ja esimiesosaamista. Osaamisen johtamisen tavoitteena on varmistaa ja vahvistaa Etevan osaamista huomioiden strategia ja muuttuva toimintaympäristö sekä työhyvinvoinnin johtaminen. (Eteva 2018e.)



KUVIO 1. Etevan strategiatalo (Eteva 2018f)

Etevan menestystekijöinä pidetään osaavaa ja motivoitunutta henkilöstöä sekä kykyä ja halua uudistua. Tämä edellyttää kehityshakuista johtajuutta ja esimiesosaamista. Osaamisen johtamisen tavoitteena on varmistaa ja vahvistaa Etevan osaamista huomioiden strategia ja muuttuva toimintaympäristö sekä työhyvinvoinnin johtaminen. (Eteva 2018g.)

2.2 Etevan maatilojen ja maatilavision kuvaus

Maaseutu luo hyvän elinympäristön, missä asutaan lähellä luontoa ja tehdään erilaisia maatalan arkeen kuuluvia töitä vuodenaikojen mukaan. Eteva kuntayhtymä omistaa kaksi maatilaa Päijät-Hämeessä. Green Care -ideologiaan perustuva toiminta on aloitettu Hakamaan tilalla Nastolassa vuonna 1998 ja Hakalan tilalla Orimattilassa vuonna 2012. Etevan maatilat tuottavat asumispalveluja sekä päiväaikaista toimintaa kehitysvammaisille sekä muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Palvelujen käyttäjinä on vaativan tason asiakkaita, mikä edellyttää henkilöstöltä vankkaa ja monipuolista osaamista. Asiakas tarvitsee tukea esimerkiksi kommunikaatiossa, uusien asioiden oppimisessa, päätöksenteossa tai mielenterveyden haasteissa. Maatilojen palveluja käyttää tällä hetkellä noin 40 asiakasta ja henkilökuntaa maatioilla on yhteensä noin 50. Asiakasta tuetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tarvittava palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Avovaara 2017, 14-15.)

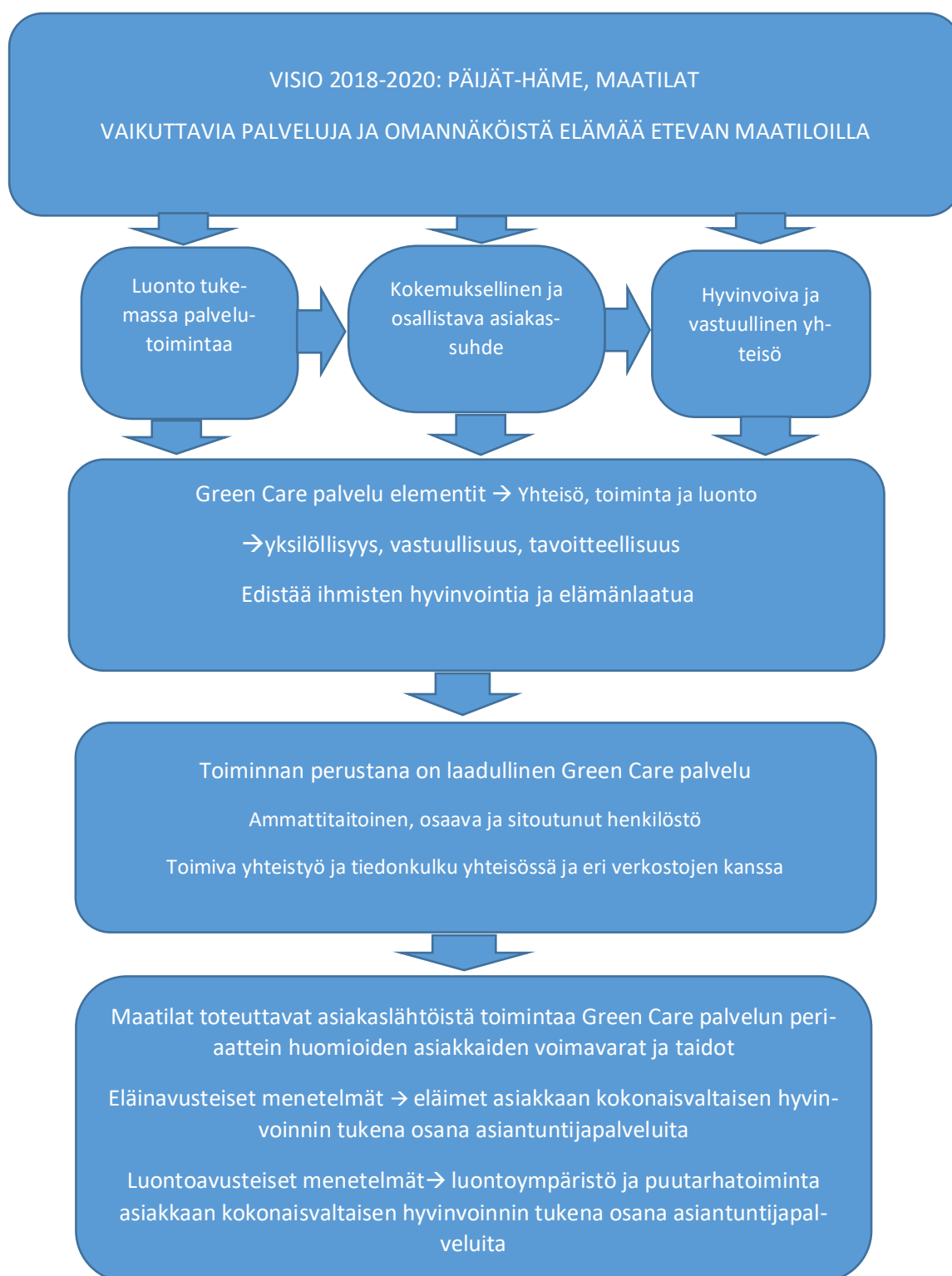
Maatilojen toiminta- ajatuksena on luonnon- ja eläinavusteisen toiminnan hyödyntäminen asiakkaiden hyvinvoinnin ja arjenhallinnan tukena. Green Care -osaamisen vahvistaminen, kehittäminen ja näkyväksi tekeminen mahdollistavat palveluiden käytön laajentumisen valmiissa toimintaympäristössä. Maatilojen laadukas palvelu ja tunnettavuus lisäävät palvelunkäyttäjää myös tulevaisuudessa.

Eteva kuntayhtymän maatioilla halutaan profiloitua asiakaslähtöisenä, hyvän, laadukkaan ja ammatillisen Green Care -palvelun tarjoajana. Dokumentoimalla maatioilla toteutuvat toiminnot sekä tavoitteet, saadaan maatilojen osaaminen ja toiminta näkyväksi. Green Care -laatutyökirja osana omavalvontasuunnitelmaa sitouttaa työntekijät toimimaan asiakastyössä Green Care -menetelmiä käyttäen. Tärkeitä huomioitavia asioita ovat kohtaaminen, eettisesti kestävät toimintatavat ja interventiot, työmenetelmät sekä niiden edellyttämä ammattitaito arjessa. Interventioilla tarkoitetaan esimerkiksi luontoon liittyvää työtoimintaa, tavoitteellista oleskelua tai liikkumista luonnossa tai terapian toteutumista luontoelementtejä käyttäen. (Soini 2014, 7, 16; Sempik, Hine & Wilcox 2009, 11.)

Maatiloilla on luotu kuntayhtymän strategiaa myötäillen oma visio maatilojen kehittämiseksi. Tämä visio ohjaa ja rajaa tämän opinnäytetyön suuntaa. Green Care -laatutyökirja auttaa analysoimaan maatilojen sisäistä palveluiden laadun prosessia ja asiakastarpeita. Green Care -laatutyökirja on yksi johtamisen työväline tavoitteiden saavuttamiseksi.

Etevan maatilojen visiota kuvaamme kuviossa 2. Visio on suunnattu kaudelle 2018-2020. Maatilojen tavoitteena on toteuttaa asiakkaille Etevan strategian mukaisesti vaikuttavia palveluja ja omannäköistä elämää luontolähtöisten elementtien avulla. Maatiloilla toiminnan perustana on laadullinen Green Care -palvelu, ammattitaitoinen, osaava ja sitoutunut henkilökunta. Verkostoituminen, toimiva yhteistyö sekä tiedonkulku varmistavat palvelun laadun ja näkyvyyden. Palveluiden käyttäjien yksilöllisyyden huomioiminen, vastuullinen ja tavoitteellinen työskentely sekä yhdessä tekeminen edistävät hyvinvointia ja elämänlaatua.

Maatiloilla toteutetaan asiakaslähtöistä toimintaa Green Care -palvelun periaattein huomioiden asiakkaiden voimavarat ja taidot sekä tuen tarpeet. Asiakkaiden kanssa toteutetaan arjessa eläinavusteisia menetelmiä, jolloin eläimet ovat asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukena sekä luontoavusteisia menetelmiä, jolloin luontoympäristö sekä puutarhatoiminta tukevat asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Visiossa tuodaan esille, että maatilat voisivat toimia myös osana Etevassa tarjottavia asiantuntijapalveluita Green Care -palveluiden osaajina.



KUVIO 2. Eteva kuntayhtymän mautilojen visio 2018-2020

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on tuottaa Green Care -laatutyökirja sekä saada Green Care -LuontoHoivan laatumerkki Eteva kuntayhtymän maataloille. Green Care -LuontoHoivan laatumerkki osoittaa toiminnan olevan laadukasta, ammatillista sekä vastuullista toimintaa.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää Eteva kuntayhtymän maatalojen sisäistä Green Care -laadunhallintaa ja saada Green Care -laatutyökirjasta yksi johtamisen työväline. Hankkeen tuotoksena maataloille saadaan Green Care -laatutyökirja, jonka avulla johdetaan tavoitteellista sekä laadukasta sosiaali- ja terveysalan työtä. Laatutyökirjan valmistuksen jälkeen kirja liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja turvallisuusasiakirjoja. Green Care -LuontoHoivan merkillä osoitetaan toiminnan täyttävän Green Care -toiminnalle asetetut laatuksiteerit. Green Care -LuontoHoivan ja -LuontoVoiman laatumerkit myöntää Green Care Finland ry.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA

4.1 Green Care käsitteenä

Ensimmäisen kerran Green Care -käsite on tuotu Suomeen vuonna 2006. Pääsääntöisesti sillä tarkoitetaan luonnon hyödyntämistä sosiaali-, terveys- sekä kasvatuspalveluiden järjestämisessä. Vuonna 2006 COST (Green Care in Agriculture) 866- hanke käynnistyi Euroopassa ja sen tehtävänä oli kiteyttää, mitä Green Care tarkoittaa maatiloilla sosiaali- ja terveyspalveluissa. Suomesta hankkeeseen osallistui maa- ja elintarviketutkimuskeskus. COST- verkoston myötä Green Care -käsite on otettu käyttöön monissa Englannin kielisissä maissa tai se on käännetty paikalliselle kielelle. (Soini 2014, 8, 15; Soini ym. 2011, 321.) Green Care -käsite on laaja ja erilaiset sosiaaliset verkostot sitoutuvat siihen eri näkökulmista. Lähtökohtana on kuitenkin aina luonnon merkitys ihmisen hyvinvoinnille. (Ålen, Hirvonen, Koski & Veteli 2015, 11; Soini 2014, 18-19; Dessein & Bock 2010, 23.)

Suomalaisen Green Care -toimintatavan peruselementit ovat luonto, toiminta ja yhteisö. Luonto itsessään, siellä tapahtuva tai luonnon hyväksi tapahtuva toiminta auttaa vahvistamaan ja nopeuttamaan hyvinvointia sekä tukemaan asetettuja tavoitteita. Luonto ja eläimet tarjoavat monipuoliset ja virikkeelliset puitteet tekemiseen, elämysten kokemiseen ja uusien asioiden opetteluun. Luonnossa tapahtuva tekeminen sekä aktivoi, että tuottaa mielihyvän tunteita. Luonnossa toimiminen voi myös olla passiivisempaa, kuten havainnointia ja rauhoittumista. Green Care -toiminnassa tärkeässä roolissa on siinä muodostuva yhteisö. Tuntemus osallisuudesta voi syntyä vuorovaikutuksessa niin ihmisten, eläinten kuin luontoympäristön kanssa. Luonnossa tapahtuvan toiminnan vaikutuksina on havaittu fyysisen kunnon paranemisen lisäksi kehitystä aloitteellisuudessa, mielikuvituksessa, sosiaalisissa taidoissa sekä suunnistus-, havainto- ja yhteistyökyvyssä. (Ålen ym. 2015, 11; Soini 2014, 23; Soini & Vehmasto 2014, 13; Soini ym. 2011, 320.)

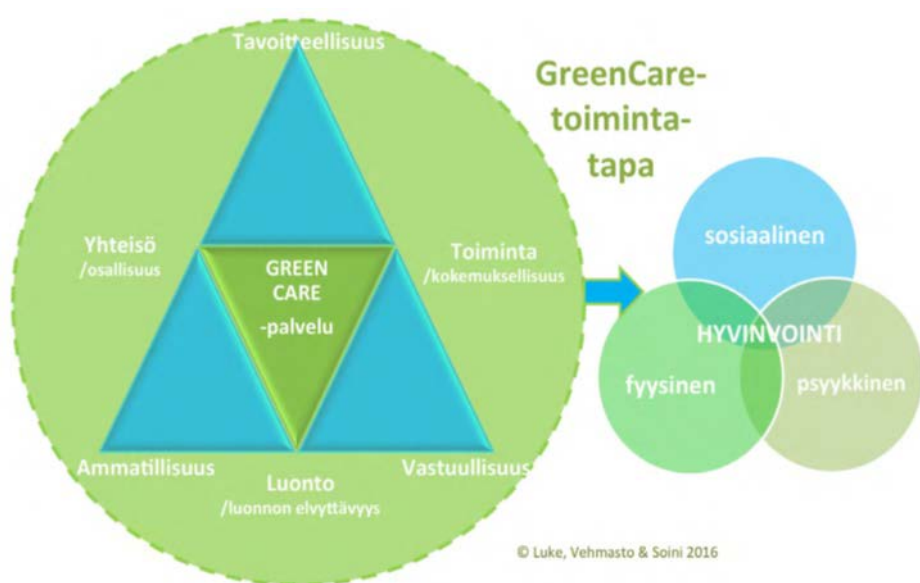
Green Care -toiminnan perusedellytykset ovat tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus. **Tavoitteellisuus** toteutuu käyttämällä luontoa tietoisesti edistämään ihmisen hyvinvointia. Toimintamenetelmät perustuvat aina tutkittuun tietoon. Asiakslähtöisten tavoitteiden määrittäminen ja niiden saavuttaminen tietoisesti valittujen luontoelementtien avulla erottavat toiminnan muista luontopalveluista. Tavoitteelliseksi toiminnan tekee myös asetettujen tavoitteiden arvioiminen. (Ålen ym. 2015, 12; Vehmasto & Soini 2014, 14; Green Care Finland ry 2012a.)

Ammatillisuus tarkoittaa, että toiminta noudattaa ammattialan lainsäädäntöä ja eettisiä ohjeita sekä hyviä tapoja. Palvelun tarjoajalla tulee olla riittävä ammatillinen koulutus sekä osaaminen tarjottavaan palveluun ja menetelmään nähden. Green Care -palveluissa ylläpidetään ja kehitetään ammatillisia tietoja ja taitoja sekä huolehditaan ammattitaidon kehitymisestä. Ammatilliset vaatimukset suhteutetaan tarjottavaan palveluun ja asiakasryhmän odotuksiin ja tarpeisiin. Green Care -palveluja voidaan myös tuottaa yhteistyössä eri alojen ammattilaisten kanssa ja ammatillisuutta säätelee muutamien alojen luvanvaraisuus ja ammattietiikka. Turvallisuus ja siitä huolehtiminen sekä jatkuva arviointi ovat tärkeä osa ammatillisuutta. Ammatillisuus on myös taitoa kohdata asiakas hyvässä vuorovaikutuksessa erilaisissa asiakastilanteissa. (Ålen ym. 2015, 12; Vehmasto & Soini 2014, 14; Green Care Finland ry 2012b.)

Green Care -toiminnan **vastuullisuus** koostuu toiminnan arvoista, tavoista toimia eettisesti sekä laadusta. Vastuullinen palveluntuottaja noudattaa menetelmien ja toimintaympäristön valinnassa ja käytössä harkintaa ja ottaa toiminnassa huomioon eri sidosryhmien tarpeet. Green Care -toiminnassa toteutetaan ympäristövastuullisuutta, mikä kattaa luonnonympäristön, eläinten kunnioittamisen ja suojelun. Toiminnassa kehitetään kestävästä kehitystä tukevia ratkaisuja ja otetaan huomioon paikallinen kulttuuri ja verkostot. (Green Care Finland ry 2012c.)

Sosiaalinen vastuullisuus sekä asiakasvastuullisuus tarkoittavat syrjäytymisen ehkäisyä ja osallisuuden lisäämistä, asiakkaan tasavertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista kaikessa toiminnassa. Lisäksi toimijoilla on vastuu asiakaspalvelun luottamuksellisuudesta sekä tietosuojasta, asiakaslähtöisestä tavoitteiden asettamisesta, turvallisuudesta sekä palvelun sisällöstä ja markkinoinnista. Green Care -toiminnassa tulee huolehtia eläinten hyvinvoinnista, turvallisuudesta sekä ajankohtaisen lainsäädännön tuntemisesta sekä toimijan riittävästä taidosta eläinten hoitamiseen ja kouluttamiseen. (Ålen ym. 2015, 12; Vehmasto & Soini 2014, 14; Green Care Finland ry 2012d.)

Kuviossa 3 on kuvattu Vehmaston (2014, 13-14) mukaan Green Care -toiminnan elementit ja edellytykset. Luonnonvarakeskus ja Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (2017, 7) ovat päivittäneet kuvion 3 Green Care -laatutyökirjaan 2016. Green Care -toiminnalla syntyvät hyvinvointivaikutukset ovat seurausta luonnon elvyttävyydestä sekä luontoon liittyvästä toiminnallisuudesta ja yhteisöllisyydestä.



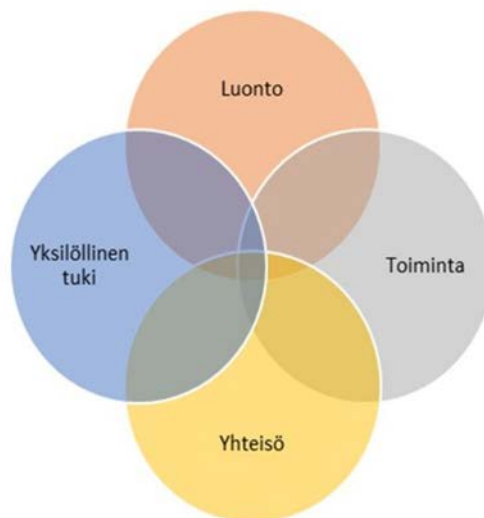
KUVIO 3. Green Care -toimintatapa Vehmaston ja Soinin (2016) mukaan

Green Care -toiminnan kohderyhmänä ovat asiakkaat, jotka tarvitsevat tilapäistä tai jatkuvaa tukea oman hyvinvointinsa ylläpitämisessä tai edistämisessä. Green Care -palvelut voivat sijoittua monille eri aloille, kuten sosiaali- ja terveyspalveluihin, kasvatukseen tai metsätalouteen. Green Care -toiminta jaotellaan LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin asiakaskunnan, palvelujen ostajan ja tuottajan sekä niihin kohdistuvien vaatimusten perusteella. LuontoHoivasta voidaan myös käyttää nimitystä vihreä hoiva ja LuontoVoimasta nimitystä vihreä voima. LuontoHoivan palveluilla tarkoitetaan julkisen sektorin järjestämiä sosiaali- ja terveysalan valvonnassa toteutettavia palveluja sekä riittävää Green Care -osaamista. LuontoVoiman palveluntarjoajilla tulee olla riittävä Green Care -osaaminen, joka voi olla kokemukseen tai opintoihin perustuvaa. (Green Care Finland ry 2018a; Jääskeläinen 2017, 2; Soini 2014, 26.)

LuontoHoivan palveluissa asetetaan asiakkaan kanssa henkilökohtaiset tavoitteet, joihin pääsemistä luontopalvelu tukee. Sosiaali- ja terveyspalvelun keskeinen elementti on asiakkaan ja palveluntuottajan kohtaamistilanne, josta seuraa muutosta asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä, sosiaalisessa, kognitiivisessa tai taloudellisessa tilanteessa. (Jääskeläinen 2017, 2; Ojala & Nummi-Koikkalainen 2009.)

LuontoVoiman palveluissa ammatillisuus näkyy kasvatus-, virkistys-, liikunta- tai matkailualan osaamisena liitettynä luonto- osaamiseen. Kasvatusalan palveluissa tavoitteena voi olla osallistujien luontosuhteen löytyminen ja vahvistuminen sekä luonnon avulla oppiminen. Muiden hyvinvointia tukevien palveluiden tavoitteena ovat yleiset Green Care -palveluiden tavoitteet sekä palvelunostajien itselleen asettamat tavoitteet. (Jääskeläinen 2017, 8.)

Tolvanen ja Jääskeläinen (2016, 4-5) ovat esittäneet kuviossa 4, että Green Care -palveluiden vaikuttavuuden elementtien eli luonnon, toiminnan ja yhteisön lisäksi tarvitaan vielä neljäs elementti eli yksilöllinen tuki järjestettäessä sosiaali- ja terveyspalveluja. Luontotoiminta tuottaa lisäarvoa ja tukee yksilön kuntoutumista ja arkea. Green Care -palveluja saava asiakas tarvitsee tukea pystyäkseen hyödyntämään tavoitteiden mukaisesti luontotoimintaa. Yksilöllisen tuen tarve ja sisältö kirjataan asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan.



KUVIO 4. Luontoon tukeutuvan kuntoutustoiminnan vaikuttavat elementit (Tolvanen & Jääskeläinen 2016)

Myös sosiaalihuollon lainsäädäntö korostaa asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaalle tarjottavan palvelun on vastattava hänen toivomuksia, vahvuuksia ja muita valmiuksia. Lisäksi on huomioitava asiakkaan kulttuurinen tausta. Osallisuutta vahvistavan ja luontoon tukeutuvan kuntoutustoiminnan mallissa yksilökeskeinen työote auttaa edellä olevien vaatimusten toteutumista. Asiakkaalle mahdollistetaan oikeus oman elämänsä kontrolliin ja valinnanvapauteen. (Tolvanen 2017, 15-18.)

Green Care -toimintatavat jaetaan luonto-, eläin-, puutarha, maatila- ja metsäavusteisiin toimintatapoihin. Green Care -toiminta on käytännössä hyvin eri aloja yhdistävää yhteistyötä ja siinä kohtaavat näiden alojen käsitteet, ajatukset ja toimintamallit. Esimerkiksi eläin- ja luontoavusteista toimintaa voidaan käyttää päivähoitopalveluissa, avokuntoutuksessa, palveluasumisessa, mielenterveysasiakkaiden päivätoiminnassa ja monissa muissa palveluissa. (Jääskeläinen 2016, 2-3.) Jääskeläinen ja Tolvanen (2016, 3-4) esittävät, että palvelua voitaisiin nimittää esimerkiksi Green Care -palveluasumispalveluksi tai Green Care -päivähoitopalveluksi. Toisena mahdollisuutena voisi olla liittää toimintatapa palvelun nimeen etuliitteeksi kuten eläinavusteinen päivähoitopalvelu tai puutarha-avusteinen avokuntoutus. Tätä toivotaan Green Care Finland ry:n pohtivan monialaisen osajaverkoston kanssa.

Luontoavusteisilla menetelmillä tarkoitetaan metsän, maaseutumiljööön tai muun luontoympäristön hyväksikäyttöä Green Care -toiminnassa kuntouttavan tai terapeuttisen toiminnan tukena. Luonto tukee fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Luonto on innostava ja virikkeellinen toiminta- ja oppimisympäristö. Luontomenetelmien tarkoitus on helpottaa, nopeuttaa tai vahvistaa terapeuttisia, kuntouttavia tai ohjauksellisia tavoitteita. Tavoitteena on kokemuksellisen ymmärryksen lisääminen elvyttävän fyysisen ympäristön tuesta omalle hyvinvoinnille. Luonnon elementtejä voidaan tuoda äänin tai kuvin sellaiseen ympäristöön, mistä liikkuminen luontoon on jostain syystä haasteellista. (Lääperi & Puromäki 2014, 78; Salonen 2005, 95.)

Luontoliikunnan vaikutukset tapahtuvat pelkästään osallistumalla. Luonnossa liikkuminen tapahtuu huomaamatta reippaammin kuin sisätiloissa, siellä voi katsella ja kuunnella, toimia aktiivisesti tai rauhallisesti. Liikunta luonnossa lieventää stressiä, alentaa verenpainetta, edistää keskittymistä ja parantaa mielialaa. On tutkittu, että luonto rauhoittaa jo muutamassa minuutissa. (Pasanen, Neuvonen, Korpela 2017, 2-3.) Korpelan (2008) tutkimuksissa on todettu, että 20 minuuttia luonnossa riittää stressitason alenemiseen. Se voidaan mitata verenpaineen ja stressihormonin eli kortisolin laskuna. (Älén ym. 2015, 41).

Tampereen yliopistossa vuonna 2017 tehty metsäkävelytutkimus osoitti, että luontoympäristöllä on merkittävä rooli elpymisen ja stressistä palautumisen kannalta. Viheralueiden sekä lähimetsien säilyttäminen sekä erilaisten luontomenetelmien käytöllä voi olla merkittäviä terveyttä, työkykyä sekä hyvinvointia edistäviä vaikutuksia. Lisäksi tarkkaavaisuus kasvoi metsäkävelyn aikana. Motivaation lisääntyminen oli myös osa luonnon vaikuttavuutta. Tätä mitattiin erilaisten tehtävien suorittamisella ennen ja jälkeen metsäkävelyn. (Jussila 2017, 36-37.)

Puutarha- avusteisia menetelmiä käytetään sosiaali- ja terveysalalla hoitotyön tukena. Terapeuttinen puutarhatoiminta on ammattilaisen ohjaamaa toimintaa, jossa yksilöllisten kuntoutumistavoitteiden saavuttamiseksi käytetään puutarhaelementtejä. On tutkittu, että pelkkä oleilu puutarhaympäristössä vähentää stressikokemuksia, palauttaa kognitiivisia kykyjä ja tuottaa positiivisia tunteita. Puutarhassa työskentely vahvistaa omia voimavaroja, virkistää ja kuntouttaa. Puutarhassa oleminen saattaa palauttaa positiivisia muistoja mieleen ja tuo tunteen normaaliudesta esimerkiksi laitoksissa asuville henkilöille. Puutarhassa tekeminen ja oleminen ovat moniaistillista toimintaa. (Green Care Finland ry 2018b; Vihreä Veräjä & Sininauhaliitto 2017; Latvala, Räsänen, Taka-Hotti 2014, 23.)

Puutarhatoiminnalla on paljon myönteisiä vaikutuksia. Sen avulla voidaan vaikuttaa fyysiseen toimintakykyyn, koordinaatiokykyyn, tasapainon sekä motoriikan kehittämiseen. Positiivisia psyykkisiä vaikutuksia puutarhatoiminnalla ovat itsetunnon koheneminen, tarpeellisuuden kokemus, vastuuntunne ja vastuunotto, lisäksi pelot, jännitykset ja aggressiot voivat lieventyä. Kognitiivisia vaikutuksia ovat ongelmanratkaisukyvyn, keskittymiskyvyn kehittyminen ja pitkäjänteisyyden lisääntyminen. Omatoimisuus, rohkeus ja luovuus kasvavat toiminnan aikana. Yhdessä tekemällä kehittyvät vuorovaikutus- ja ryhmätyöskentelytaidot ja opitaan luottamaan itseensä sekä toisiinsa. (Vihreä Veräjä & Sininauhaliitto 2017; Haubenhofer, Elings, Hassink, Hine 2010, 109.)

Sempik, Alridge ja Becker ovat tehneet vuonna 2005 yhteenvedon puutarhatoiminnan vaikuttavuudesta. Puutarhatoiminnan todettiin parantavan osallistujien sosiaalisia suhteita, itsetuntoa ja kuntoutumista itsenäisempään elämään. Toiminta puutarhassa mahdollisti myös itsereflektion, rentoutumisen sekä osallisuuden normaaliin työntekoon.

Eläinavusteinen työskentely (Animal assisted intervation AAI) on yläkäsite erilaisille eläinavusteisen toiminnan muodoille. Käsitteen alle kuuluvat eläinavusteinen terapia, eläinavusteinen sosiaalityö ja eläinavusteinen opetus. Eläinavusteinen terapia (Animal assisted Therapy, AAT) on aina suunnitelmallista, tavoitteellista ja dokumentoitua sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen tuottamaa palvelua, jossa työskentelyn tukena on asianmukaisesti koulutettu eläin. Eläinavusteisessa terapiassa hoidettavalla on diagnoosi, hoidolla on tavoite ja edistymistä seurataan säännöllisesti. Eläinavusteisessa toiminnassa (Animal assisted Activity, AAA) voidaan käyttää monenlaisia eläimiä esimerkiksi vuohia, lampaita, kanoja, alpakoita ja hevosia. Eläinavusteisuus parantaa ihmisen hyvinvointia, antaa virikkeitä ja parantaa elämänlaatua. Työskentelyn aikana eläin voi olla vain läsnä toiminnassa, toimijakumppani tai työskentelyn lähde esimerkiksi eläintä hoidettaessa. Eläinten hoitamiseen liittyvät tehtävät voivat tukea tavoitteellisesti asiakkaan kuntoutumista. (Green Care Finland ry 2017c; Ikäheimo 2013, 10-11.)

Eläinavusteinen toiminta sopii kaikenikäisille. Eläinavusteisia menetelmiä voidaan käyttää sukupuolesta ja toiminnallisista haasteista huolimatta. Eläinavusteinen toiminta suunnitellaan aina asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Asiakkaan aikaisemmat kokemukset, käsitykset, pelot ja toiveet voivat vaikuttaa eläinavusteisen toiminnan soveltuvuuteen. Eri eläimillä voi olla erilainen vaikutus. Toimintaan voi vaikuttaa asiakkaan mahdollinen allergia, mutta se ei ole este. On tehty tutkimuksia, että eläinten ja eläinten kuvien tarkkailu helpottaa stressin aiheuttamissa fysiologisissa reaktioissa. (Välimaa 2017, 3.) Eläimet eivät luokittele ihmistä diagnoosin tai sosiaalisen aseman perusteella, vaan kohtelevat jokaista tasa-arvoisesti. Eläimet ovat aitoja ja antavat mahdollisuuden mallintaa ja harjoitella sosiaalisia tilanteita, joita asiakkaiden on tarpeen työstää. (Salovuori 2014, 53.)

Tutkimukset osoittavat, että ottamalla eläin osaksi kuntoutusprosessia, saadaan useita fysiologisia sekä psyykkisiä hyötyjä asiakkaan arkeen. Ihmisten ja eläinten suhdetta on tutkittu eri tieteenalojen näkökulmasta. Välimaa (2017, 2) tuo artikkelissaan esiin Levinsonin 1960-70 luvulla aloittaneen systemaattisen eläinavusteisen terapian kehittämisen. Levinson tutki eläimen ja ihmisen vuorovaikutuksen myönteisiä vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin. Tutkijat olivat havainneet 2015 tehdyssä tutkimuksessa, että akvaariokalojen seuraminen vaikuttaa terveyteen positiivisella tavalla. Akvaariokalojen elämää seuranneiden henkilöiden verenpaine laski ja sydämensyke hidastui. Katselu rauhoitti ja paransi mielialaa. Tutkijat esittivät, että esimerkiksi sairaaloissa voisi olla hyötyä akvaarioista. (Cracknell, White, Pahl, Nichols & Depledge 2015, 26).

Bibbo (2013, 320-326) tuo esiin tutkimuksessaan, että eläinavusteisen toiminnan menetelmä vaikuttaa myönteisesti myös työntekijöiden mielialaan asiakkaiden lisäksi. Tutkimuksessa todettiin, että työpaikkaa pidettiin mielenkiintoisempana ja viihtyisämpänä eläinavusteisen toiminnan takia ja yleinen hyvinvointi lisääntyi.

Luonto- ja eläinavusteisen toiminnan tulee olla turvallista ja laadukasta. Toiminnan suunnittelussa sekä työskentelyssä on otettava huomioon toimintaa ohjaavat lait asiakkaille sekä eläimille. Luonto- ja eläinavusteista työskentelyä ohjaavat työntekijän oman alan ammattieettiset ohjeet, ympäristö ja organisaatio, missä työskennellään sekä asiakkaan hoito- ja kuntoutus suunnitelma. Edellytyksenä luonto, puutarha- ja eläinavusteiselle toiminnalle on läpinäkyvyys ja viestinnän toimivuus. Työskentelyn lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, asiakkaan oma halu ja mielenkiinto toimintaa kohtaan sekä yhteinen arviointi toiminnan sopivuudesta ja hyödynnettävyydestä. (Kahilaniemi 2016, 23-32.)

4.2 Laadunhallinta käsitteenä

”Laatu on jotain, mitä ei voi tarkasti määritellä. Se on erinomaisuutta, jonka kyllä huomaat, kun joudut sen kanssa tekemisiin.” (Hokkanen & Strömberg 2006, 18). Laatu- käsitteelle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Laatuun sisältyy tuotteen, toiminnon tai prosessin kyky täyttää sille asetetut tavoitteet, vaatimukset ja odotukset. Laadun parantaminen on tavoitteellista ja se perustuu tosiasioihin. Laatu on paljon enemmän kuin tuotteen tai palvelun virheettömyys tai palvelun asiakastyytyväisyys. Hyvä laatu on keskeinen kilpailukykytekijä palveluntarjonnassa. (Koivuranta-Vaara 2011, 6-8.)

Laadunhallinta on osa johtamisjärjestelmää ja se on yksi kehittämisen työväline organisaatioissa julkisella ja yksityisellä puolella. Laadunhallinnalla tarkoitetaan toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia sekä kehittämistä, jonka tarkoituksena on saavuttaa toiminnalle asetetut laatutavoitteet. Onnistuneella laadunhallinnalla tarkoitetaan työn, toiminnan ja työprosessien hallintaa, asiakkaiden ja asiakasryhmien tuntemista sekä toiminnan läpinäkyvyyttä. Laadunhallinnassa keskeistä on organisaation kehittäminen sekä asiakas-keskeisyys ja nämä sisältävät laaduntarkkailun, laadunvarmistuksen ja laadunparantamisen. Kirjattujen tavoitteiden avulla yrityksen tavoitteet, suunta ja tehtävät ohjaavat toimintaa ja tukevat yrityksen strategian ja toiminta- ajatuksen toteutumista. (Koivuranta-Vaara 2011, 6-8.)

Laadunhallinta on tärkeä osa palvelutoiminnan kehittämistä. Sen avulla tavoitellaan parempaa erottautumista, luotettavuutta ja uskottavuutta. Laadunhallinnan tavoitteena on asiakastyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä kilpailukyvyn säilyttäminen ja kehittäminen. Laadunhallinta koskee niin yhden hengen yrityksiä kuin organisaatioita. Laatujärjestelmä on oleellinen tekijä organisaation menestyksessä. Laatujärjestelmä auttaa analysoimaan organisaation omat prosessit ja asiakastarpeet ja tukee näin tavoitteiden saavuttamisessa. (Green Care Finland ry 2017d; Hyvinvointialanliitto 2017).

Ymmärrettävä ja laadukas laadunhallintajärjestelmä on johdon apuväline, joka viestii strategiat ja suunnitelmat järjestelmällisesti läpi koko organisaation. Se helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toiminnan toteuttamista sekä laatukustannusten hallintaa. (Lecklin & Laine 2009, 43; Lecklin 2006, 33.) Laadunhallintaa toteuttava organisaatio investoi työntekijöidensä kouluttamiseen, rohkaisee ideoiden esille tuomiseen ja kehittämiseen sekä yhteisen laadukkaan toiminnan tavoitteluun. (Oakland 2014, 14.)

Suomen standardisoimisliitto on määritellyt laadunhallinnalle seitsemän periaatetta, joita voidaan hyödyntää sekä suhteuttaa oman organisaation laadun kehittämisessä ja toiminnassa. Laadunhallinnan periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, ihmisten kokonaisvaltainen osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, parantaminen, näyttöön perustuva päätöksenteko ja suhteiden hallinta (SFS 2016, 2.)

Laadunhallinnan ensisijainen tavoite on asiakkaiden vaatimuksiin vastaaminen sekä asiakkaiden odotusten ylittäminen palvelua annettaessa. Asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien luottamuksen saavuttaminen sekä sen säilyttäminen takaavat organisaation toiminnan jatkuvuuden. Asiakkaiden sekä sidosryhmien tarpeiden kartoittaminen siinä hetkessä sekä tulevaisuudessa luovat jatkuvuutta asiakassuhteille. Kaikki vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa palveluprosessin aikana ovat mahdollisuuksia tuottaa lisää arvoa asiakkaalle ja ovat pohja organisaation hyvälle maineelle. (SFS 2016, 2; Zeithaml, Bitner & Gremler 2013, 87-88.)

Organisaation johto määrittelee organisaatiolle strategian ja vision, mihin yhteisellä toiminnalla pyritään. Johtamisen taitoa tarvitaan siinä, että koko henkilöstö osallistuu ja sitoutuu laatutavoitteiden saavuttamiseen. Hyvällä johtamisella toiminnalle asetetut laatutavoitteet saavutetaan, organisaation eri tasojen välinen viestintä paranee ja organisaatiossa työskentelevät henkilöt ymmärtävät laatutavoitteiden merkityksen sekä ovat motivoituneita saavuttamaan sovitut tavoitteet. Osaamisen tunnustuksen antaminen, vaikutusmahdollisuudet sekä pätevyyden lisääminen tukevat henkilöstön osallistumista sekä sitoutumista laatutavoitteiden saavuttamiseen. Yhteisillä arvoilla ja kulttuurilla on suuri merkitys koko organisaatiossa. (SFS 2016, 2.)

Laadunhallintajärjestelmä koostuu toisiinsa liittyvistä prosesseista, jotka toimivat yhteisenä järjestelmänä. Koko organisaatiolle selkeiden prosessien hyöty on se, että voimavarat voidaan keskittää paremmin tärkeimpiin prosesseihin ja niiden kehittämiseen. Keskenään johdonmukaisten prosessien järjestelmällä saadaan yhdenmukaisia ja ennustettavia tuloksia ja saavutetaan sidosryhmien luottamus palveluiden saavuttamiseksi. (SFS 2016, 3.)

Laadunhallinnassa parantamisella tarkoitetaan palveluiden jatkuvaa seuranta ja arvioimista. Tärkeimmät hyödyt laadunhallinnassa ovat prosessien ja organisaation toimintakyvyn paraneminen sekä asiakastyytyväisyyden kasvu. Ennakoimalla riskejä sekä mahdollisuuksia pystytään ajoissa tekemään ehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä. Näyttöön perustuva tilastojen analysointi ja tulokset johtavat parempaan objektiivisuuteen ja tuovat luotettavuutta päätöksentekoon. Päätöksentekoprosessit paranevat tutkitun ja mitatun tiedon avulla. Organisaatio voi tuottaa lisäarvoa myös sidosryhmille jakamalla resursseja, pätevyyttä sekä hallitsemalla laatuun liittyviä riskejä. (SFS 2016, 3.)

4.3 Laadun kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla

Laadukkaalla työllä sosiaali- ja terveysalalla tarkoitetaan sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Hyvän laadun tavoitteena on tuottaa asiakkaalle riittävää hyvinvointia ja minimoida riskit syrjäytyä tai jäädä ilman tarvittavaa tukea. (THL 2017.) Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan kehittämiseksi on annettu valtakunnallinen suositus, jossa korostetaan asiakkaan osallistamista laadunhallintaan ja johdon sitoutumista laadunhallinnan kehittämiseen ja laadukkaaseen henkilöstötyöhön. Laadun kehittämisessä tärkein asia on johdon sitoutuminen ja henkilöstön sitouttaminen. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2012, 15.)

Laadukkaalla johtamisella pyritään tehokkaampaan ja vaikuttavampaan tulokseen huomioiden laatu ja asiakkaiden tarpeet kokonaisvaltaisesti. (Salminen 2008, 92-93; Pesonen 2007, 90, 95; Kujala 2003, 63.) Laadun kehittämistyö kohdistuu usein prosessien eli toiminnan varmistamiseen ja tehostamiseen. Prosessien hallinta on laatutyössä keskeinen tavoite. Prosessien hallinnan edellytyksenä on asiakkaiden tarpeisiin riittävät ja toimivat hoito- ja palveluprosessit. (Pesonen 2007, 17.)

Prosessien kehittäminen on osa työn laadun ja tuottavuuden parantamista. Hyvillä tuotekuvauksilla on merkitystä, sillä niiden avulla asiakas voi varmistaa saavansa oikeanlaista palvelua. Prosessiin kuuluvista vaiheista tulee kaikilla osapuolilla olla yhteinen ymmärrys. Prosessikuvausten tulisi olla helposti saatavilla. Prosessikuvaukset lisäävät asiakaslähtöisyyttä, koska asiakas on toiminnan keskiössä. (Norlamo-Saramäki 2009, 134-136.)

Hyvä laadunhallinnan järjestelmä sosiaali- ja terveysalan yhteisöissä varmistaa, että toiminnalla on yhteinen perusta määriteltynä vision, perustehtävän, arvojen ja laatukriteerien kautta. Lisäksi laadunhallinnalla varmistetaan, että asiakkaiden odotukset ja tarpeet sekä muut toimintaan kohdistuvat vaatimukset tunnetaan ja niitä tarkistetaan säännöllisesti. Laadun suunnittelua, seuranta, arviointia, varmistamista sekä dokumentointia varten tulee olla yhteiset menettelytavat. (Holma 2003, 18.)

Hyvä laatu syntyy osaavasta ja motivoituneesta henkilöstöstä. Palvelujen laatu on hyvää kohtelua, ihmisarvon kunnioittamista ja rehellisyyttä tarjottavista palveluista palvelujen tarvitsijoille sekä hyvää vaikuttavuutta palveluiden saajille. (Haverinen 2003, 331). Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos on tehnyt tutkimusta sosiaali- ja terveydenhuollon laadusta ja vaikuttavuudesta. Esille nousi tarve luoda mittaristo asiakkaan omalle palvelutuotteiden näkemykselle, millä mitataan esimerkiksi elämänlaatua ja palvelun laatua. Terveysten ja hyvinvoinnin edistämisen palveluiden saatavuutta ja asiakasturvallisuuden sekä asiakaskokemusten systemaattista mittausta tulee kehittää tulevaisuudessa. (THL 2016, 59, 97.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena on kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palveluiden saatavuutta, yhdenvertaisuutta, vaikuttavuutta sekä hillitä kustannusten kasvua. Laadun mittaaminen on haastavaa, sillä laatua ei voida havaita suoraan, vaan laadun muutokset ilmenevät aina epäsuorasti. Laadun mittareita ovat asiakaslähtöisyys, vaikuttavuus, palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä turvallisuus. (Alueuudistus 2017, 17.)

Sote- lakiluonnoksissa laatua käsitellään yleisenä tavoitteena, kriteerinä hallinnollisiin toimiin sekä tiedonkeruun näkökulmasta. Järjestämislakiluonnoksen 4§:ssä lukee, että ”sosiaali- ja terveydenhuolto on suunniteltava ja toteutettava sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisina kuin asiakkaiden tarve maakunnassa edellyttää”. Lakiluonnoksessa esitetään, että sosiaali- ja terveysministeriö laatisi vuosittain luonnoksen, jossa arvioidaan palveluiden toteutunutta laatua ja tulevaa kehitystä maakunnissa. Selvityksessä arvioitaisiin myös, miten sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdenvertainen saatavuus sekä laatu turvataan. Lisäksi maakunnan on seurattava järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon laatua ja vaikuttavuutta verraten sitä muiden tuottamien palveluiden laatuun. (Alueuudistus 2017, 17-18.)

Laadunhallinta on tärkeä osa palvelutoiminnan kehittämistä. Sen avulla tavoitetaan parempaa ammatillisuutta, luotettavuutta ja erottautumista muista palveluiden tuottajista. (Green Care Finland ry 2018c.) Eteva kuntayhtymän maatioilla käytöön otetaan Green Care -laatutyökirja Green Care -palveluiden laadunhallinnan työkaluksi, sekä Green Care -laatumerkin haku yhdeksi dokumentiksi laadukkaasta ja vastuullisesta palvelusta. Luvussa 4.4 kerrotaan, mitä tarkoittaa Green Care -laatutyökirja ja laatumerkki.

4.4 Green Care -laatutyökirja ja laatumerkki

Tässä kehittämishankkeessa laatukäsikirjasta käytetään nimitystä Green Care -laatutyökirja. Se on valmiille pohjalle standardoitu malli ja se löytyy Green Care Finland ry:n nettisivuilta. Laatutyökirja liitetään osaksi toiminnan turvallisuussuunnitelmaa tai riskinarviointia sekä Valviran sote- palveluilta vaatimaa omavalvontasuunnitelmaa. Turvallisuussuunnitelmassa kuvataan luontolähtöisten toimintatapojen näkökulmasta palveluun liittyvät turvallisuusasiat. Nämä kolme dokumenttia yhdessä muodostavat Green Care -laatukäsikirjan. (Green Care Finland ry 2017e).

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Asiakasprosessin kuvaaminen ja siinä esille tulevat kriittiset työvaiheet ja riskit tulisi ensisijaisesti ottaa omavalvonnassa seurattavaksi. Julkisia sosiaalihuollon palveluja tuottavissa toimintayksiköissä toteutetaan Valviran antaman määräyksen mukaista omavalvontaa. (Valvira 2015.)

Laatukäsikirjan käsitteellä tarkoitetaan dokumenttia, joka ohjaa toiminnan suuntaa ja antaa tietoa organisaation työntekijöille, palvelunostajille ja asiakkaille. Laatukäsikirjassa kuvataan organisaation toimintaa, ideologiaa ja toteuttamistapoja. Laatukäsikirja tulee dokumentoida niin, että se palvelee organisaation tarpeita mahdollisimman hyvin. Laatukäsikirja voi sisältää tietoa yrityksen toiminnasta, arvoista, tavoitteista sekä palveluprosesseista. Laatukäsikirjan tarkoitus on ylläpitää ja parantaa organisaation toiminnan laatua. Se myös auttaa lukijaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena. (Pesonen 2007, 87.)

Laatukäsikirjan on hyvä olla sähköisessä muodossa organisaation tietojärjestelmässä, silloin sitä voidaan päivittää toiminnan kehittyessä. Laatukäsikirjan tavoitteena on osoittaa organisaation asiakkaille ja omille työntekijöille organisaation johdon visio laadusta. Siinä kerrotaan ne laadun elementit, joilla organisaatio aikoo menestyä ja osoittaa, kuinka laatu-järjestelmän eri osat sopivat yhteen. (Lecklin & Laine 2009, 246-247.)

Green Care -laatutyökirjan sisällön tulee osoittaa, että palveluntarjoaja ymmärtää luontolähtöisyyden vaikuttavuuteen ja vastuullisuuteen liittyvät elementit sekä oman ammatilanssa kannalta keskeiset palveluun liittyvät asiat, kuten eettiset ohjeet ja lainsäädännön. Laatutyökirjassa kuvataan Green Care -toiminnan palveluprosessi, jota toiminnan aikana tarjotaan.

Laatutyökirjaan kuvataan palveluntarjoajien osaaminen tietyn palvelun tuottamisen nähdessä ja osaaminen jaetaan Green Care -osaamiseen sekä palvelutyyppin mukaiseen osaamiseen. Palvelutyyppillä tarkoitetaan joko LuontoVoiman tai LuontoHoivan palveluja.

(Green Care Finland ry 2017f.)

Green Care -laatumerkit on tarkoitettu palveluntuottajien toiminnan sisäiseen laadunhallinnan kehittämiseen ja niiden tehtävä on tuoda palveluun liittyvät laatutekijät selkeästi näkyväksi palveluiden ostajille. Laatumerkki antaa asiakkaille varmuuden tuotteen sisällöstä ja palveluntuottajalle mahdollisuuden osoittaa oman palvelunsa lisäarvo verrattuna muihin vastaavan tyyppisiin palveluihin. Laatumerkkien kehittämistyö on tehty luonnonvarakeskuksen hallinnoimassa valtakunnallisessa Green Care -koordinaatiorahankkeessa Terveystien ja hyvinvoinninlaitoksen johtamassa osiossa, kiinteässä yhteistyössä Green Care Finland ry:n kanssa. Laatumerkit on jaettu LuontoVoiman ja LuontoHoivan merkkeihin.

(Green Care Finland ry 2017g.)

LuontoVoiman merkin voi saada virkistys- hyvinvointi- ja kasvatuspalvelut ja LuontoHoivan merkkiä voivat hakea julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevat sosiaali- ja terveyspalvelut, jotka toteuttavat palveluissa luontolähtöisiä menetelmiä tavoitteellisesti. Merkin hallinnasta vastaa Green Care Finland ry ja sen myöntää erillinen Green Care -laatulautakunta. Merkkiä haetaan palvelukokonaisuus kohtaisesti. Voimassaoloaika on kolme vuotta. Tämänhetkinen hinta on 600 euroa yhteisöille, joissa on yli 10 työntekijää. (Green Care Finland ry 2017h.)

Merkkien ulkonäkö tyypittelee Green Care Finland ry:n logon mukaista ilmettä. Kuviossa 5 on kuvattuna LuontoHoivan laatumerkki. (Green Care Finland ry 2017i).



KUVIO 5. Green Care -LuontoHoivan laatumerkki

Laatumerkkien vakiintumisen ja laajenevan käyttöönoton myötä Green Care -palveluiden tarjontaan on tullut yhteisempiä kriteerejä, jotka auttavat asiakkaita tiedostamaan, miten palvelut eroavat muista vastaavan tyyppisistä palveluista. Green Care -toimijoiden osaaminen on varmempaa ja käytettävien toimintatapojen valinta on tietoista ja tavoitteellista. Palvelujen sisältö on jäsenneily Green Care -toiminnan näkökulmasta, mikä tuo esiin kriteerit, jotka laadukkaana palvelun tulee täyttää. Ammattitaito ja kaikkien palveluun osallistuvien osapuolten turvallisuudesta huolehtiminen ovat keskeisiä tekijöitä laatumerkkiin oikeutetuissa Green Care -palveluissa. (Green Care Finland 2017j; Sipola 2016, 5.) Green Care -toiminta perustuu osaamispohjaisiin palveluihin. Green Care -toiminta edellyttää organisaation toimijoilta hyvin monenlaista osaamista sekä taitoa yhdistää näitä. Tyypillisimpiä osa-alueita ovat Green Care -menetelmäosaaminen, sosiaali- ja terveysalan osaaminen sekä erityisryhmien asiakaspalveluun ja ohjaukseen liittyvä osaaminen. (Soini & Vehmasto 2014, 15.)

Osaamisen johtaminen koostuu tarvittavan osaamisen arvioinnista ja kehittämisestä ja se koskee jokaista organisaation työntekijää. Ylimmän johdon vastuulla on tarjota työntekijöille mahdollisuuksia kehittää tarvittavaa osaamistaan. (Viitala 2005, 14-16.) Osaamisen johtamiseen tulisi sosiaali- ja terveydenhuollossa kiinnittää enemmän huomiota, jotta eri ammattiryhmien osaamista voitaisiin hyödyntää ja organisaation toimintaa tehostaa. (Chang, Hsieh & Chen 2016, 302-304.)

4.5 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen perustuu organisaation strategiaan, visioon ja arvoihin. Sen avulla voidaan varmistaa toiminnan tavoitteiden toteutuminen. Osaamisen johtaminen koostuu strategialähtöisestä johtamisesta, missä henkilöstön osaamista kehitetään ja olemassa olevaa osaamista tuetaan. (Huotari 2009, 182-184.) Osaamisen johtaminen on organisaation työntekijöiden osaamisen tunnistamista, ylläpitämistä, kehittämistä sekä osaamisen tehokasta hyödyntämistä. (Viitala 2005, 63-68).

Työ- ja elinkeinoministeriön Työelämä 2020- hankkeen kehittämisstrategiassa osaaminen ja oppiminen nähdään merkittävässä roolissa. Osaavan työvoiman, oppimisen merkitys ja osaamisen kehittäminen tulevat korostumaan entisestään. Sosiaali- ja terveysalan muutoksissa henkilöstöjohtamisen osaaminen korostuu. Oppiminen ja osaaminen ovat merkityksellisiä tekijöitä työn tuottavuuden, työhyvinvoinnin, itseluottamuksen, työurien pidentymisen ja työelämän muutoksiin sopeutumisen kannalta. (Sinervo 2017, 21-22; Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 12-17.)

Kuvioon 6 on Viitalaa (2009) mukaillen koottu osaamisen johtamisen kokonaisuus. Se muodostuu osaamistarpeiden ennakkoinnista, strategialähtöisestä osaamisen kehittämisestä ja oppimisen suuntaamisesta, valmentavasta esimiestyöstä sekä oppimista ja innovatiivisuutta edistävän kulttuurin luomisesta ja johtamisesta.



KUVIO 6. Osaamisen johtamisen kokonaisuus (mukaillen Viitala 2009)

Organisaation tarvitsema osaamisen ylläpitäminen ja kehittymien varmistetaan osaamisen johtamisen järjestelmän tuella. Järjestelmään kuuluvat osaamisen ylläpitämistä, hyödyntämistä ja kehittymistä tukevat rakenteelliset ratkaisut, toimintamallit ja periaatteet sekä työkalut. Osaamisen johtamisen tukena ovat HR- toiminnot, tietohallinto ja järjestelmät, jota tehostavat organisaatorakenne ja työn organisointitavat. (Viitala 2013, 184.)

Johdon tehtävänä on huolehtia, että henkilöstö tietää ja tuntee keskeiset strategiat ja tavoitteet sekä toimii niiden mukaisesti. Johdon on myös huolehdittava henkilöstön osaamisen kehittymisestä ja uudistumisesta. Osaamisen johtaminen on kykyä ja taitoa ylläpitää henkilöstön osaamistaso tehtävien edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osallistaminen on motivaation, sitoutumisen ja työhyvinvoinnin kannalta ensiarvoisen tärkeää. (Kamensky 2010, 168; Virtanen & Stenvall 2010, 169-171.)

Huotarinen (2009) ja Viitalan (2004, 2013) esimiehen roolia koskevissa tutkimustuloksissa esimies toimii suunnannäyttäjänä, mahdollistajana, tukijana sekä roolimallina. Avoin dialogi, refleктоiva palaute, asioiden kyseenalaistaminen sekä työntekijöiden valtuuttaminen ovat tekijöitä joiden avulla edistetään oppimista ja osaamista organisaatiossa. Samalla edistetään tuloksellisuutta ja työhyvinvointia. Organisaation ja toimintaympäristön sekä henkilöstön ja esimiesten välisellä vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys. (Viitala 2013, 170.)

Järvisen (2008, 13-14) mukaan esimiehen pitää ymmärtää oma asema, tehtävä ja rooli työyhteisössä. Esimieheksi ei synnytä, vaan kyse on opittavista tehtävistä ja taidoista. Esimiehen on hyvä selvittää itselleen, mitä taitoja ja ominaisuuksia tarvitaan, kun johdetaan työyksikköä. Hänellä pitää olla halu ja aikaa kuunnella henkilöstöään, hyödyntää heidän osaamistaan ja kuunnella henkilöstön mielipiteitä. Tilanteen vaatiessa esimiehellä pitää olla kyky tehdä selkeitä päätöksiä ja ratkaisuja.

Kivinen (2008, 201-204) on maininnut tutkimuksessaan, että tiedon ja osaamisen johtamisella on keskeinen merkitys organisaatiokulttuurille. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä keski- ja lähijohdon rooli toiminnan ohjaamisessa ja suuntaamisessa on tärkeä. Tiedon ja osaamisen johtamisessa korostuu yhteistyö toimintamenetelmien- ja käytänteiden suunnittelussa ja ohjaamisessa, erityisesti kehittämisessä henkilöstöjohtamisen rooli on tärkeä.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

5.1 Lähestymistapana osallistava toimintatutkimus

Tämän kehittämishankkeen lähestymistapana oli osallistava toimintatutkimus, jossa yhdistettiin käytännön kehittäminen, teoria ja tutkimus. Suomessa tätä lähestymistapaa on kutsuttu myös tutkimukselliseksi kehittämistoiminnaksi. Toimintatutkimus pyrkii tuottamaan tietoa sekä saamaan aikaan toiminnan muutoksen käytännössä aktiivisten ihmisten osallistamisen ja vuorovaikutuksen kautta. Toimintatutkimusta pidetään selkeä rajaisena, yhden organisaation sisäisten toimintatapojen kehittämisenä, missä korostuu tutkimus- ja kehittämistoiminta. Tutkijakehittäjä ei ole ulkopuolinen, vaan hän osallistuu aktiivisesti toimintaan tehden muutokseen pyrkiviä interventioita. Yksi toimintatutkimuksen tavoitteista on tuoda keskusteluun hiljaista tietoa. (Valli & Aaltola 2015, 208-209; Heikkinen 2015, 209; Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 37; Toikko & Rantanen 2009, 29-31.)

Toimintatutkimuksen lähtökohtiin kuuluu reflektiivinen ajattelu. Reflektion avulla pyritään pääsemään uudenlaiseen toiminnan ymmärtämiseen ja siten kehittämään toimintaa. Toimintatutkimuksen merkittävä piirre on yhteinen työskentely jonkun asian muuttamiseksi ja kehittämiseksi. (Valli & Aaltola 2015, 211-215, Heikkinen 2015, 211) Toimintatutkimuksen läpinäkyvyys koko tutkimuksen ajan on tärkeää. Toimintatutkimuksen päämääränä on käytännön hyöty sekä käyttökelpoisen tiedon lisääntyminen. Lisäksi toimintatutkimuksessa korostuu osallistujien voimaantuminen. (Heikkinen, Rovio & Syrjäla 2008, 22, 33.)

Kehittämishankkeen tavoitteena on saada aikaan muutos, minkä myötä syntyy aiempaan verrattuna parempia ja tehokkaampia toimintatapoja, malleja- tai rakenteita. Kehittämishanke on selkeästi aikataulutettu, tarkkaan suunniteltu ja se etenee vaiheittain pyrkien löytämään ongelmaan ratkaisun. Kehittämistoiminnalla pyritään aina konkreettiseen, selkeään tavoitteeseen. (Toikko & Rantanen 2009, 13-16; Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 21-26.) Kehittämisen kohteeksi sopii esimerkiksi jokin ilmiö, uudenlaiset työtavat tai toiminnan kehittäminen. Yhdessä kehittämällä aikaansaadut ratkaisut hyväksytään usein helpommin kuin täysin ulkopuolelta tuleva. (Ojasalo ym. 2014, 58-59.)

Toimintatutkimuksen prosessia kuvataan usein spiraalimallin avulla. Spiraalimalli soveltuu hyvin juuri toimintatutkimuksen kehittämisprosessiksi. Spiraalimallissa kehittäminen kuvataan jatkuvana syklinä. Prosessissa toistuu suunnitteluvaihe, toiminta ja uusien asioiden havaitseminen, tulosten havainnointi sekä arviointi eli reflektointivaihe.

Prosessissa syntyy lisäspiraaleja sen mukaan, millaisia prosesseja toimintatutkimuksen aikana syntyy. Sykliin vaiheet limittyvät keskenään ja niitä on vaikea erottaa toisistaan, sillä uusi sykli voi alkaa mistä tahansa prosessin vaiheesta. (Toikko & Rantanen 2009, 66-67.)

Toimintatutkimusta tehdessä on huomioitava sen vaihtelevuus. Tutkimusongelmat muotoutuvat ja tarkentuvat kehittämisprosessin aikana. (Huovinen & Rovio 2010, 96-97.) Tutkijan ja kehittämistoimintaan osallistuvien henkilöiden välinen yhteistyö on tavallista. Kaikki osallistujat ovat tasa-arvoisia ja vastuullisia sekä itselleen että muille. (Ojasalo ym. 2014, 58-59.)

Kehittämishankkeen aihe oli käytännönläheinen, aktiivisina toimijoina olivat kohdeorganisaatiossa työskentelevät henkilöt ja kehittäminen tapahtui vuorovaikutuksellisin keinoin. Kehittämishankkeessa prosessi eteni toimintatutkimuksen spiraalimallin mukaisesti: suunnittelu, toteutus, havainnointi ja reflektointi. Työskentelyn aikana eri vaiheet kulkivat limitäin sisältäen jatkuvaa havainnointia ja reflektointia.

Tutkijakehittäjät tutustuivat aiheeseen hakemalla tietoa eri lähteistä sekä perehtymällä maataloilla olevaan informaatioon Green Care -ajatteluun perustuvasta toiminnasta. Helmikuussa pidimme suunnitelmaseminaarin, jonka jälkeen haimme tutkimusluvan Eteva kuntayhtymältä. Aineistonkeruu laatutyökirjaa varten pidettiin kolmessa eri maatilariihessä kevään aikana. Saadun aineiston analysointi, työn teoriapohjan lopputyöstäminen sekä laatutyökirjan täydentäminen tehtiin huhtikuun ja toukokuun aikana. Laatutyökirja esiteltiin toukokuun alussa ohjaavalle ryhmälle ja viimeiset korjaukset tehtiin saatujen kommenttien perusteella. Kehittämishanketyö viimeisteltiin toukokuussa kesäkuun julkaisuseminaaria varten. Kuviossa 7. kuvataan kehittämishankkeemme eteneminen tiivistetysti.

Marraskuu- joulukuu 2017		Aihe varmistuu, tiedon hakua, aiheenrajaus
Tammikuu- Helmikuu 2018		Tiedon hakua, dokumentointia maatilan aineistoista, teoria- pohja syntyy Suunnitelmaseminaari Green Care -laatutyökirjan dokumentointi alkaa
Maaliskuu- huhtikuu 2018		Aineistonkeruu: Maatilariihi Hakalan ja Hakamaan tilalla Aineiston analysointia, Green Care -laatutyökirjan dokumentointia
Toukokuu 2018		Aineiston tulokset, pohdinta ja kehittämishankkeen viimeistely sekä työn esittely ohjaavalle ryhmälle
Kesäkuu 2018		Julkaisuseminaari kesäkuussa 2018

KUVIO 7. Kehittämishankkeen eteneminen

5.2 Kehittämismenetelmät

Tämä kehittämishanke oli laadullinen ja aineiston saamiseksi käytettiin osallistavia kehittämismenetelmiä. Erilaisia menetelmiä voivat olla esimerkiksi ryhmäkeskustelu, aivoriihi, haastattelu ja havainnointi. Eri menetelmiä on mahdollista myös yhdistää. (Ojasalo ym. 2014, 51, 61.) Kehittämishankkeen menetelminä käytettiin toiminnan dokumentointia, maatilariiheksi nimettyä aivoriiheä sekä ryhmäkeskustelua.

Toikko ja Rantanen (2009, 58-59) tuovat esille, että kehittämistoimintaan on hyvä osallistaa sellaisia henkilöitä, yhteistyökumppaneita ja verkoston jäseniä, joita kehittäminen koskettaa. Kehittämistyön onnistumiseksi olisi tärkeää saada keskeiset henkilöt osallistumaan esimerkiksi ohjausryhmän toimintaan, jotta kehittämistyölle saataisiin mahdollisimman laaja hyväksyntä sen toimintaympäristössä. Tässä kehittämishankkeessa aineisto kerättiin mautilojen ohjaavalta ryhmältä, johon kuuluivat mautilojen toiminnasta vastaavat henkilöt. Ohjaava ryhmä esitellään luvussa 5.4.

Toimintaympäristön sekä toiminnan dokumentointi

Dokumentointia käytetään tukemaan teoriaa ja toimintaa. Dokumentoinnin tärkein tavoite on tietojen tallentaminen luotettavasti, jotta niitä voidaan jakaa eri sidosryhmille ja osapuolille. Dokumentaation tavoitteena on tallentamisen lisäksi siirtää tietoa sekä merkityssisältöjä liittyen toiminnan arvoihin, ajattelumalleihin ja kehittämiseen. (Vuori 2010.) Dokumentoinnin avulla pyritään ymmärtämään toimijoita heidän itsensä tuottamien kertomusten, tarinoiden ja muistelujen avulla (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2016, 217). Mautilojen dokumentointi jo olemassa olevista Green Care -menetelmistä ja prosesseista kirjattiin ylös ja tiivistettiin laatutyökirjaan valmiiden otsikoiden alle. Tämä toteutettiin ennen ensimmäistä maatilariiheä saadaksemme luotua tietopohja sekä tavoitteet yhteisille tapaamisille. Näin pystyttiin syventymään asioihin, mitä on tulevaisuuden Green Care -palvelu Etevan mautiloilla. Mautilojen toiminta kuvattiin Green Care -laatutyökirjaan siten, että se tukee vaikuttavaa ja ammatillista toimintaa sekä täyttää Green Care -toiminnan laatukriteerit.

Maatilariihi aivoriihenä

Aivoriiheä käytetään apuna luovassa ongelmanratkaisussa. Sen avulla tuotetaan uusia ratkaisuja ja ideoita erilaisten tilanteiden parantamiseen, ylläpitämiseen tai tulevaisuuden suunnitteluun. Ryhmässä on yleensä 6-12 henkilöä. Aivoriihestä voidaan käyttää nimitystä brainstorming tai ideointityöpaja. (Ojasalo ym. 2014, 160.)

Aivoriihi on yhteisöllinen menetelmä, jossa ryhmä ihmisiä käy läpi vapaasti ja kritiikittömästi annettua teemaa. Tavoitteena on saada aikaan paljon ideoita annetusta aiheesta ja kirjata ne ylös. Aivoriihi voidaan toteuttaa erilaisia menetelmiä käyttäen. (Ojasalo ym. 2009, 44.)

Aivoriihen vetäjä huolehtii prosessin toteutumisesta. Aivoriihessä on neljä erilaista vaihetta, joita ovat esivaihe, lämmittelyvaihe, ideointivaihe ja valintavaihe. Esivaiheessa asetetaan aivoriihelle tavoitteet ja lämmittely vaiheessa aivoriihen vetäjä selvittää tapaamisen toimintaperiaatteet. Lisäksi korostetaan, että on tärkeää päästää irti ennakkoluuloista ja omista asenteista. Ideointivaiheessa ideoita tuodaan vapaasti esille ilman arviointia tai perusteluja. Aivoriihen vetäjä kirjaa ideat ylös, jonka jälkeen niitä kehitetään edelleen. Valintavaiheessa esitetyt ideat arvioidaan ja tarkastellaan kriittisesti. Jokaiselle annetaan puheenvuoro ja aivoriihen vetäjä kirjaa asioita myöhempää tarkastelua ja päätöksiä varten ylös. (Ojasalo ym. 2014, 161.)

Tässä kehittämishankkeessa käytettiin aivoriihestä nimitystä maatilariihi. Nimitys tuntui sopivan aiheen tyyliin, sillä pääsääntöisesti maatiloilla on riihi, mitä on käytetty luovasti vuosisatojen ajan. Siellä on vietetty aikaa työnteon ja vapaa-ajan merkeissä ja siellä on syntynyt paljon hyviä ideoita tulevaisuuden varalle. Maatilariihi- menetelmän avulla pyrittiin saamaan osallistujat vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdon keinoin ideoimaan ja saavuttamaan tuloksia. Maatilariihessä oli tärkeää saada luotua luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri, että jokainen osallistuja kokee voivansa vaikuttaa sekä tuntee pystyvänsä toteuttamaan ja perustelemaan laatutyökirjaan dokumentoituja kokonaisuuksia. Laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä on tärkeää tuntea toimintaympäristö ja kulttuuri, mistä käsin ihminen käsityksiään muodostaa. Ihmisten kokemukset ja käsitykset ovat aina kulttuuri ja tilannekohtaisia. (Vilkka 2015, 130; Lahikainen & Backman-Pirttilä 2007, 52.)

Maatilariihi ryhmäkeskusteluna

Maatilariihellä tarkoitettiin tässä kehittämishankkeessa myös tavoitteellista ryhmäkeskustelua. Se on yksi toimintatutkimukseen kuuluvista kehittämismenetelmistä. Valtosen (2005, 223) mukaan ryhmäkeskustelu on yksi tiedonkeruun metodi, jossa kutsutaan ihmisiä käymään fokusoitua ja vapaamuotoista keskustelua annetusta aiheesta tietyn määrän ajan rajoissa. Kehittämisen edetessä edelliset keskustelut toimivat pohjana seuraaville keskusteluille. Keskustelujen sisällöt ja toiminnot dokumentoidaan ja keskustelusta nousevat ideat ja toiminnot ja tavoitteet ovat siirrettävissä kehittämistyöhön. Ryhmäkeskustelusta saadut dokumentit toimivat tutkimusaineistona. (Ojasalo ym. 2014, 61-62.)

Ryhmäkeskusteluun osallistuu noin 6-12 henkilöä. Keskusteluun osallistuvien valintaa määrittää usein erilaisuuden tai samanlaisuuden näkökulmat. Keskustelulle on hyvä olla olemassa yhteinen nimittäjä esimerkiksi osallistujien osaamisen, mielenkiinnon tai kehittämismyönteisyyden näkökulmasta. Ryhmän toiminnan edellytyksenä on yhteinen tehtävä ja yhteiset tavoitteet. Ryhmäkeskustelussa annettua aihetta voidaan käsitellä eri näkökulmat huomioiden ja syvällisemmin kuin yksilökeskusteluissa. Ryhmässä keskusteluun nousee aiheita, joita ei yksilönä olisi välttämättä muistanut nostaa esille. (Ojasalo ym. 2009, 42; Valtonen 2005, 223, 229.)

Valitsimme tähän kehittämishankkeeseen kehittämismenetelmäksi sekä aivoriihen että ryhmäkeskustelun. Maatilariihen osallistuvaan ohjaavaan ryhmään kuului kuusi jäsentä ja pienessä ryhmässä keskustelu oli luontevaa, vuorovaikutuksellista ja avointa. Maatilariihessä aivoriihi- osuus tuotti hyviä ideoita palvelujen tuotteistamisen osalta. Ryhmäkeskustelu mahdollisti osallistujien syvällisemmän työotteen sisällön kehittämiseen.

5.3 Aineiston analyysi

Toikon ja Rantasen mukaan (2009, 114) tutkimuksessa tuotetaan uutta tietoa, jota sovelletaan käytäntöön. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan menetelmiä jäsennetään edistämällä kehittämisprosessin hallintaa, toimijoiden osallistumista ja tiedontuotantoa. Kehittäminen nähdään konkreettisena toimintana, jolla on selkeästi määritelty tavoite.

Teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen voidaan ajatella olevan teoriasidonnainen tutkimus, jossa aineiston analyysi ei pelkästään perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Tällöin aineistosta esiin tulleille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta vahvistuksia ja selityksiä. Saatua aineistoa tiivistetään koko analyysin ajan. Saatu aineisto luokitellaan eli pelkistetään. Aineisto teemoitellaan eli pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Tämän jälkeen aineisto tyytitellään esimerkiksi etsimällä teemojen sisältä oleelliset yhteiset ominaisuudet ja näistä muodostetaan yleistys eli tyyppiesimerkki. Teoriasidonnaista lähestymistapaa aineistoon voidaan kutsua abduktiiviseksi päättelyksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 99.)

Green Careen pohjautuvan teorian tuntemus oli tärkeää kaikille osallistujille kehittämishankkeessa. Teoriatieto syventyi maatilariihien aikana. Teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. Teoriasidonnaisessa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia valikoivasti. Analyysista tunnustetaan aiemman tiedon vaikutus, joka avaa uusia uria. Analyysin tehtävänä on järjestää, jäsentää ja tiivistää aineisto niin, ettei mitään olennaista jää pois. Tällöin aineiston informaatiorvo lisääntyy. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75-99.)

Tämän kehittämishankkeen Green Care -laatutyökirjaan aineistoa kerättiin maatilariihestä saaduista kehittämis ehdotuksista sekä jo olemassa olevista dokumenteista. Aikaisempi tieto ja dokumentointi toimivat analyysin apuna ja ohjasivat sen kulkua. Laatutyökirja on standardoitu pohja, mikä ohjasi tutkijakehittäjien työtä ja rajasi oikeaan suuntaan. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa on usein runsaasti, mutta kaikkea aineistoa ei ole tarpeen analysoida. Aineistoa täytyy rajata perustellusti ja johdonmukaisesti, rajauksen perustelut voivat pohjautua tutkimusongelmaan tai tutkimuksen tavoitteeseen (Hirsjärvi ym. 2016, 221, 224-225; Ruusuvuori ym. 2010,15).

Dokumentointien ja maatilariihien aineistoista tehtiin teema- analyysi. Dokumenteista saatu aineisto ryhmiteltiin laatutyökirjan valmiiden otsikoiden alle. Maatilariihistä saatu aineisto ryhmiteltiin ranskalaisin viivoin Green Care -laatutyökirjan otsikoiden mukaisesti työkirjaan. Teemoittelun jälkeen aineistosta tehtiin tulkinta ja saadut tiedot siirrettiin laatutyökirjaan oikeiden asiasisältöjen alle. Teemoittelua helpotti valmis pohja sekä laatutyökirjaan kuuluva teoriaosuus ennen varsinaista sisältöosuutta. Saadut tulokset muunnettiin toimintaa kuvaileviksi teksteiksi laatutyökirjan tekstilaatikoihin. Tässä analyysitavassa ei testata teoriaa kuten teorialähtöisessä analyysissä, vaan jo olemassa oleva tieto toimii ajatusten tuottajana. (Hirsjärvi 2016, 221.) Analyysin avulla aineisto täsmentyy vähitellen tuloksiksi. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11; Tuomi & Sarajärvi 2009, 110).

5.4 Kehittämishankkeen kuvaus

Kehittämishanke koostui maatalojen ohjaavasta ryhmästä, johon kuuluivat aluepäällikkö, palvelupäälliköt, vastaava ohjaaja, molempien maatalojen erikoisohjaajat sekä sairaanhoitaja. Kuviossa 8 esitellään Etevan organisaatiokaavio, missä vihreällä pohjalla näkyvät kehittämishankkeen ohjaavan ryhmän jäsenet.



KUVIO 8. Organisaatiokaavio kehittämissuunnitelmaan kuuluvasta ohjaavasta ryhmästä

Kehittämishankkeen **suunnitteluvaihe** eli spiraalimallin ensimmäinen vaihe alkoi marras-kuussa 2017, jolloin Eteva kuntayhtymän maatilojen ohjaava ryhmä työsti maatilojen omaa visiota Green Care -palvelujen kehittämiseksi. Ohjaava ryhmä nosti esiin tarpeen Green Care -laatutyökirjan käyttöönotosta laadukkaan ja ammatillisen palvelun esiin-tuomiseksi ja näin syntyi ajatus sen liittämiseksi osaksi opinnäytetyötä.

Suunnitteluvaiheessa tutkijakehittäjät tutustuivat Green Care -laatutyökirjan sisältöön ja siinä määriteltyihin sisältö- tavoitteisiin. Sen pohjalta nousseen tietoperustan keräämisen aikana hyödynnettiin tutkijakehittäjien omaa asiantuntemusta sekä keskusteltiin maatilán työntekijöiden kanssa aiheeseen liittyen. Ohjaajien kanssa käytyjen keskustelujen sisäl-töjä kohdennettiin Green Care -laatutyökirjan standardoitua pohjaa hyödyntäen. Suunnit-teluvaiheessa päätettiin tehdä yksi laatutyökirja, joka kattaa molemmat maatilat, vaikkakin toiminta joissain muodoissa poikkeaa toisistaan. Lähtökohta luontoavusteisille menetel-mille on molemmissa sama eli eläin-, luonto ja puutarha- avusteisuus.

Kehittämishankkeen aineistonkeruun päätettiin toteuttaa työryhmälle aluksi Learning Cafe- menetelmää käyttäen, mutta pian todettiin ryhmän olevan liian pieni sen toteutta-miseksi. Aineiston keräämiseen päätettiin käyttää sekä aivoriihi että ryhmäkeskustelu me-netelmää. Riittävän aineiston saamiseksi suunniteltiin ajankohta kolmelle maatilariihelle. Ohjaavalle ryhmälle lähetettiin skype- kutsu sekä ennakkomateriaali tutustuttavaksi kuu-kautta aikaisemmin. Laatutyökirjaa oli jo osin täytetty olemassa olevaa tietoa hyödyntäen.

Suunnitteluvaiheen jälkeen siirryttiin **toteutus- ja havainnointi-** vaiheeseen. Toteutusvai-heessa maatilariihi pidettiin maaliskuussa 2018 Hakalan tilalla Orimattilassa ja huhti-kuussa 2018 Hakamaan tilalla Nastolassa. Kolmas maatilariihi pidettiin konkreettisesti Ha-kalan vanhassa riihessä toukokuussa 2018. **Ensimmäiseen maatilariiheen** valmistaudut-tiin luomalla tila viihtyisäksi unohtamatta kahvia ja pientä naposteltavaa (kuva 1). Green Care -tunnelmaan virittäydettiin ja rauhoituttiin virtuaalisella luontokävelyllä keväiseen luontoon. Tämän jälkeen käytiin läpi kehittämishankesuunnitelma, maatilariihen tavoitteet, tarkoitus ja hankkeen aikataulu. Laatutyökirja heijastettiin kaikille näkyväksi, jolloin sitä oli helppo seurata. Käytössä oli fläppitaulu, erivärisiä kyniä ja post it- lappuja. Laatutyökirjan sisältöön paneuduttiin valitsemalla keskeiset kohdat ja asiasisällöt etukäteen suunnitellun sisältörungon pohjalta.

Dokumentointien sekä ohjaajien keskusteluista saadun aineiston perusteella laatutyökir-jaan oli kuvattu palvelun tuottajan tiedot, palvelun tarkoitus ja kenelle palvelua voidaan tuottaa. Laatutyökirjaan oli osittain kuvattu myös maatilojen Green Care -palvelun elemen-tit ja toimintamuodot.

Kuvatut osiot koostuivat olemassa olevan sekä rakennetun luontoympäristön elementeistä, yhteisöllisistä sekä palvelun toiminnallisista elementeistä. Näiden elementtien työstämiseen saatiin apua maatilojen vastaavalta ohjaajalta. Laatutyökirjaan koottiin ja kuvattiin Green Care -palvelun toteuttamisen vastuullisuuteen liittyvät asiat; miten maatiloilla toteutuu ympäristövastuullisuus, sosiaalinen asiakasvastuullisuus ja yhteiskuntavastuullisuus. Tehdyt kuvaukset käytiin läpi maatilariihen aikana ohjaavan ryhmän samalla niitä täydentäen.

Maatilariihessä määriteltiin ja kirjattiin maatilojen Green Care -toiminnalle yhteiset tavoitteet. Keskustelujen ja dokumentoinnin pohjalta todettiin, että maatiloilla voidaan tuottaa Eteva kuntayhtymän palvelutuoteluettelon mukaista päiväaikaista toimintaa toteuttaen Green Care -toimintamallia asiakkaan hyvinvoinnin tukemiseksi. Tuotteiden mukaista palvelua voidaan tarjota myös maatilojen ulkopuolisille asiakasryhmille, huomioiden tulevaisuuden asiakkaat muun muassa maahanmuuttajat ja päihdekuntoutujat.

Tämän jälkeen ideoitiin nimiehdotuksia sekä alustavia sisältöjä Green Care -palveluille, joissa luontolähtöiset menetelmät toteutuvat jo olemassa olevaa osaamista, toimintaympäristöä ja resursseja hyödyntäen. Ohjaavan ryhmän jäsenet olivat innostuneita ja motivoituneita ja kehittäminen tuntui luontevalta ja sujui toinen toistaan täydentäen. Jokaisen ohjaavan ryhmän jäsenen osaamista ja asiantuntijuutta nostettiin esiin. Ohjaavan ryhmän kokonaisvaltainen Green Care -ajattelu sekä osaaminen tuli esille suunniteltaessa tuotteita ja niiden kehittämistä, joita maatiloilla voidaan asiakkaille tarjota tulevaisuudessa.

Maatilojen työtoiminnan palvelut syntyivät helposti olemassa olevien työtehtävien perusteella ja niistä muotoutui toimintamuodoiksi metsätyöt, eläintenhoito ja puutarhatyöt. Päiväaikaisen toiminnan uudeksi palveluksi alkoi syntyä ajatus elämyspäivästä maatilalla. Sen alle muodostui seuraavat teemat: päivä eläintenhoitajana, luovasti luonnosta, tallilla tavataan, aistikylpy puutarhassa ja voimaannuttava metsäkävely.

Maatilariihen aikana toinen tutkijakehittäjästä teki muistiinpanoja suoraan laatutyökirjaan koneelle ja toinen kirjasi fläpille esiin tulleita asioita, joita täydennettiin maatilariihen aikana ohjaavan ryhmän kanssa. Lopuksi käytiin arviointikeskustelun maatilariihen kulusta.

Ohjaava ryhmä koki, että virtuaalinen metsäkävely ohjasi aiheeseen hyvin. Sovittiin, että ideoita voi tuoda kirjallisena tai suullisena viestinä tutkijakehittäjille. Ohjaavan ryhmä innostus ja motivaatio aiheen kehittämiseen lisäsi tutkijakehittäjien halua saattaa työ kunnille loppuun. Lopuksi tarkennettiin seuraavan maatilariihen ajankohta ja varmennettiin se skype- kalenteri kutsulla.

Toinen maatilariihi pidettiin huhtikuussa Hakamaalla Nastolassa. Maatilariihen alussa aikaa meni tekniikan säätämiseen, mutta lopulta saatiin tekniset välineet toimimaan. Tilanteen rauhoittamiseksi ja ajatusten herättelemiseksi käytiin läpi, mitä edellisen kerran jälkeen oli saatu analysoitua sekä tiivistettyä laatutyökirjaan. Ensin käytiin läpi aineistosta koostettuja palveluprosessikuvauksia.

Ohjaavalta ryhmältä nousi kehittämisideoita tekstin tiivistämiseksi parempaan muotoon. Luovasti luonnosta- elämyspäivän palveluprosessikuvauksen kehittämiseen keskityttiin pidemmäksi aikaa. Syntyneestä keskustelusta kerättiin asioita ylös tulevaa analysointia varten paperille sekä laatutyökirjaan. Keskustelu ohjattiin osaamisen johtamiseen, osaamisen kartoittamiseen sekä siihen, millaista osaamista tarvitaan ja miten jatkossa osaamista kehitetään. Käytiin myös keskustelua siitä, miten osaamista voidaan hyödyntää mautiloilla. Mautilojen henkilöstön osaamisalueet ja koulutukset sekä osaamisen hyödyntämiseen liittyvät ehdotukset kirjattiin ranskalaisin viivoin laatutyökirjaan. Kalentereista tarkistettiin seuraavan maatilariihen ajankohta ja sovittiin, että ryhmän jäsenet saavat materiaalin luettavaksi viikkoa ennen maatilariihä. Lopuksi arvioitiin tavoitteiden saavuttamista. Yhdessä todettiin, että alun vaikeuksien jälkeen saatiin koottua paljon osaamista, jota ei välttämättä arjessa vielä ole hyödynnetty.

Kolmannen maatilariihen tavoitteena oli tehdä tarvittavat korjaukset ja muutokset laatutyökirjaan. Maatilariihen alussa pidettiin viiden minuutin luonto- aiheinen mindfulness-harjoitus suuntaamaan ajatukset meneillään olevaan hetkeen. Edellisistä maatilariihistä koostetut tulokset käytiin läpi heijastamalla laatutyökirja kaikkien näkyville. Keskustelua syntyi Etevan strategiatalon ja mautilojen vision välisestä yhteydestä. Ohjaava ryhmä totesi mautilojen vision suuntaavan tulevaisuuteen ja toteutuessaan olevan yksi valttikortti siirryttäessä uuteen maakuntaan. Laatutyökirjan aineiston perusteella käytiin läpi kuvattuja palveluprosessikuvauksia ja ohjaava ryhmä koki, että mautilatuotteet tulee jakaa selkeämmin. Piirtämällä fläpille, ideoimalla sekä keskustelemalla koostettiin uusi palveluprosessin runko toiminnan kuvaamiseksi ja kirjaamiseksi. Laatutyökirjassa palveluprosessi on kuvattu luvussa 6.4.

Laatutyökirjaan kuuluva laadunhallintatyön tarkistuslista käytiin läpi kohta kohdalta. (liite 2). Tarkistettavien asioiden kohdalla syntyi keskustelua ja ohjaava ryhmä tarkensi epäselviä asioita. Keskustelua herätti palautejärjestelmä ja sen toimivuus tai toimimattomuus. Mautiloilta puuttuu palautejärjestelmä Green Care -palvelun kehittämiseen. Sen kehittämisen otettiin kevään tavoitteeksi. Sovittiin, että Green Care -laatutyökirja lähetetään ohjaavalle ryhmälle toukokuun puoleen väliin mennessä arvioitavaksi ja hyväksyttäväksi.

Lopuksi keräännymme maatalan vanhaan riiheen, nostimme tulevaisuusmaljat ja jokainen osallistuja kertoi oman vision maatilojen tulevaisuudesta viiden vuoden päästä. Maatilat nähtiin osaavina, laadukkaan Green Care -palvelun toteuttajina, asukkaiden nähtiin arvostavan omaa ympäristöään ja jakavan omaa osaamistaan ja tietouttaan luontolähtöisten menetelmien vaikuttavuudesta.

Arviointi- ja reflektiovaihe käynnistyi aineiston keräämisen ja analysoinnin jälkeen. Ohjaavan ryhmän vastaavalta ohjaajalta saatiin vinkkejä liittyen päiväaikaisen toiminnan tulevaisuuden palvelutuotteisiin ja dokumentointiin maatilariihien välissä. Lisäksi saimme hyvää tietoa maatilojen päiväaikaisen toiminnan ohjaajilta tilojen toiminnasta ja käytettävistä menetelmistä. Haastavin vaihe oli palvelutuotteiden sekä palveluprossin kuvaus. Jokaisen maatilariihen alussa kävimme läpi Green Care -työkirjaan jo kirjattuja asioita, joita yhdessä vielä muokattiin ja työstettiin.

Viimeisessä maatilariihessä päätettiin muuttaa palvelutuotteiden jakoa selkeämmäksi. Palvelutuoteprosessia kirjattiin päättävällä työotteella keräten edeltävistä prosessikuvauksista tarvittavat tiedot ja koottiin uudet palvelutuotteet laatutyökirjaan. Lopullisen työn arvioiminen tapahtui viimeisen maatilariihen jälkeen sähköpostin välityksellä. Green Care -laatutyökirja liitettiin osaksi kehittämishanketta tämän hetkessä ohjaavan ryhmän hyväksymässä muodossa. Laatutyökirja lähetetään Green Care Finland ry:lle toukokuun loppuun mennessä ja siihen liitetään Eteva kuntayhtymän maatilojen omavalvontasuunnitelma sekä Green Care -toimintojen turvallisuussuunnitelma. Lopullisen hyväksymisen ja päätöksen Green Care -LuontoHoivan merkin saamisesta tekee monialainen Green Care Finland ry:n laatulautakunta.



KUVA 1. Kehittämishankkeen maatilariihi Hakalan tilalla Orimattilassa

6 TULOKSENA LAATUTYÖKIRJA

6.1 Maatilatoiminnan kuvaus

Green Care -laatutyökirja täytettiin ohjeen mukaisesti kuvailemalla sisältötavoitteet auki täsmällisesti ja ytimekkäästi. Laatutyökirjan sisältö muodostui dokumentointien sekä kehittämishankkeen maatilariihissä kerätyistä aineistoista.

Green Care -laatutyökirja on suunnattu Etevan maatilojen päiväaikaisen toiminnan palvelun kuvaamiseen. Maatilojen toiminta on tavoitteellista, ammatillista ja vastuullista. Green Care -palvelun keskiössä on aina asiakas. Laatutyökirjassa olevat palveluprosessien kuvaukset koskevat maatilojen osallisuutta tukevaa eläinavusteista palvelua ja maatilojen osallisuutta tukevaa puutarha- ja luontoavusteista palvelua sekä työllistymistä ja työssä pysymistä tukevaa maatilatoimintaa.

Eteva kuntayhtymässä tarjotaan LuontoHoivan palvelua. Se on julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveysalan palvelua luontolähtöisin menetelmin. Tavoitteena on hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukainen terveyden, toimintakyvyn, osallisuuden tai arjenhallinnan vahvistuminen. Maatilaympäristö, luonnon läsnäolo, eläintenhoito, puutarhanhoito ja muut tilan hoitoon liittyvät työtehtävät tukevat kuntoutumista sekä ylläpitävät ja kehittävät asiakkaiden elämänhallintaa. Maatiloilla voidaan toteuttaa esteetöntä luontoliikuntaa, ympäristökasvatusta, luontoretkeilyä sekä järjestää majoitusta luontoelementtien läheltä.

Green Care -palvelun tuottamisen muita keskeisiä arvoja ja eettisiä periaatteita Eteva kuntayhtymän maatiloilla ohjaavat arvot ovat positiivinen uskallus, yhteistyön voima, ihmisen kunnioittaminen ja avoimuus. Maatiloilla korostetaan lisäksi ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia luonnon ja toimintaympäristön tukemana.

6.2 Maatilojen Green Care -elementtien kuvaus

Green Care -palvelun peruselementit ovat luonto, yhteisö ja toiminta. Green Care -laatutyökirjassa kuvattiin maatilojen Green Care -palvelun elementit ja toimintamuodot. Jokaisen asiakokonaisuuden kohdalla tuli kuvata ja perustella, miten luontoelementtiä käytetään ja mihin tavoitteisiin sillä pyritään.

Ensimmäinen kuvaus tehtiin **luonnonympäristöstä ja luontoelementeistä**, joita ovat esimerkiksi eläimet, puutarha ja metsä. Maatilojen pihapiiri on rakentunut peltojen, metsän sekä vesielementtien läheisyyteen.

Maatilaa kiertää kilometrin mittainen, osittain esteetön luontopolku. Luontopolun varrella on luontoon liittyviä infotauluja kasveista, eläimistä, jokamiehenoikeuksista ja ympäristönsuojelusta. Polun varrelta löytyy risuista koottuja eläimiä ja muuta luontotaidetta katseltavaksi. Polun varrelta löytyy myös nuotiopaikalla varustettu laavu. Eläimet ovat osa maatiilojen arkea ja kuuluvat pihapiiriin. Maatiloilla työkavereina on lampaita, vuohia, kissoja, kanoja, pupuja, hevosia, minipossuja, alpakoita, akvaariokaloja sekä joskus koiria. Luonnon eläimistä huolehditaan talvella. Maatilojen pihapiiri ja talouskeskus toimivat puutarhavuoteiden palveluiden ympäristönä. Pihapiirin, ympäristön ja istutusten hoito on tärkeä osa toimintaa. Maatiloilla on noin puoli hehtaaria puutarhamaata ja osa puutarha-alueesta on aistipuutarhaa ja osa hyötypuutarhaa. Toiselta maatilalta löytyy iso kasvihuone ja toisella tilalla hyödynnetään korotettuja kasvatuslaatikoita. Pihapiirin, ympäristön ja istutusten hoito on tärkeä osa toimintaa.

Luontoa, eläimiä ja maatilaympäristöä hyödyntämällä vahvistetaan asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä parempaa toimintakykyä arjessa. Luontoelementit sisältävät erilaisia aistikokemuksia kaikille aisteille. Luontoelementtien käytöllä erikseen tai yhdessä saadaan asiakkaille ja toiminnanohjaajille elämyksiä. Toiminnan työllistävää vaikutusta voidaan hyödyntää päiväaikaisessa toiminnassa ja kuntouttavassa työtoiminnassa.

Toinen kuvaus tehtiin maatilojen **rakennetusta ympäristöstä**, jota hyödynnetään palvelun toteuttamisessa. Maatilojen pihapiirissä on vanha navetta, minne on rakennettu eläimille kuivat tilat säädöksien mukaan. Tallitilat hevosille on rakennettu vanhaan kuivamoon ja pihattohevosille on rakennettu koti vanhaan purusiilon. Lisäksi pihapiirissä on aitaukset eläinten ulkoilua varten. Eläimiä pääsee rapsuttelemaan, hoitamaan sekä havainnoimaan esteettömästi. Pajalle ja asuin- sekä huoltorakennuksiin on rakennettu päiväaikaisen toiminnan tiloja, missä hyödynnetään luontoelementeistä saatuja materiaaleja esimerkiksi risuja, sammaleita, havuja, lampaan ja alpakan villaa ja erilaisia siemeniä vuosikellon mukaisessa toiminnassa. Puutarhatoimintaa varten on perustettu aistipuutarha. Puutarhalla on katos, minkä alla voi levähtää auringon paahteelta ja aistia tuoksut, nähdä värit sekä kuulla veden solinan suihkulähteessä. Hakamaalla on iso kasvihuone, missä viljellään kukkaistutuksia varten kukkia, syötäviä kasveja sekä keittiölle vietäviä yrttejä. Alaladossa tehdään polttopuita metsäpohjaa siivoamalla saaduista puista myyntiin sekä omaan käyttöön.

Maatilojen historiaa löytyy 130 vuotta vanhasta aitasta, minne on koottu luonnon materiaaleista valmistettua vanhaa esineistöä mm. talousvälineitä ja työvälineitä. Kulttuurihistoria on tärkeä osa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä.

Maatilojen saunamökit majoitustiloineen ovat vesielementin lähellä. Luontopolkujen varrelta löytyy laavu lepäämistä ja ruuan laittoa varten retken tai työn lomassa. Riihen ja navetan vintille on tehty esiintymislava, jossa voidaan esiintyä esimerkiksi laulaen karaokea tai juhlistaessa.

Rakennettua ympäristöä käytetään toiminnan järjestämiseen sekä viihtyvyyden lisäämiseen. Maatiloilla tehdään asiakastyönä matkailu- ja vieraanvaraisuusala- toimintaa vuokraamalla mökki- ja saunatiloja, juhlatarjoilukattauksia sekä kotimuseotoimintaa. Rakennettun ympäristön avulla tuetaan asiakkaiden psyykkistä, sosiaalista ja fyysistä hyvinvointia. Asiakkaat saavat tehdä oikeaa ja tuottavaa työtä, itsenäisyyden sekä vastuuntunnon kasvaminen ja vahvistuminen toteutuvat luontaisella tavalla. Aktiivinen osallistaminen ja onnistumisten kokeminen, kuuluvuuden tunne sekä elämönhallintataitojen kasvaminen ovat tärkeitä tavoitteita toiminnalle.

Kolmas kuvaus koskee maatilapalveluiden **yhteisöllisiä elementtejä**, joilla osallisuuden kokemusta tuetaan. Maatiloilla on useita yhteisöjä, missä voi kokea osallisuutta joko itse siihen liittymällä tai vain olemalla osa ympäröivää yhteisöä. Näitä ovat esimerkiksi oman maatilan yhteisö, johon kuuluvat asukkaat, ohjaajat, esimiehet, luontoympäristö rakennukseen ja eläimeen. Yhteisön tarkoituksena on asukkaiden tietoisuustaitojen kehittyminen, tunne omasta maatilasta, mistä huolta pitämällä saa voimaa omaan arkeen ja sen hallintaan. Lisäksi vastuuntunnon kasvu, itsetunnon ja osaamisen kehittyminen tapahtuu luonnostaan. Maatilojen yhteisö ja yhteistoiminta tuovat lisää voimavaroja sekä vertaistukea monella tasolla niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Tila- ja työyhteisössä jokaisella on mahdollisuus osallistua omien voimavarojensa mukaan tilan toimintoihin sekä hyödyntää luontoympäristöä. Jokaisella on tärkeitä vastuu- alueensa ja yhteisö auttaa ja tukee niistä selviytymiseen. Osallisuus toimintaan luo yhteenkuuluvuuden henkeä. Asumisyhteisöjä on useampi ja se on asiakkaan kotiyhteisö. Sieltä lähdetään ulos toimintoihin tai muualle yhteiskuntaan, asioille ja harrastuksiin.

Etevan Facebook- yhteisö tarjoaa mahdollisuuden olla yhteyksissä organisaation eri tapahtumiin ja toisiin yksiköihin sekä saada omaa toimintaa näkyväksi. Sivujen julkaisuehdotuksia tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa. Maatilablogi on Etevan nettisivuilla julkaistu blogi, jonne asiakkaat laativat kirjoituksia ajankohtaisista aiheista ja tapahtumista maatilalla ja julkaisevat myös kuvia. Talliyhteisö muodostuu tallilla työskentelevistä asiakkaista, ulkopuolisista hevosenomistajista sekä hevostoimintaan liittyvistä sidosryhmistä.

Kyläyhteisöön kuuluvat naapurit, joiden kanssa tehdään yhteistyötä esimerkiksi kesällä heinätalkoiden ja talvella tien aurausten merkeissä. Asiakkaat saavat yhteisöihin kuulumisesta arvokkuuden ja arvostuksen kokemuksia. Löytämällä oman paikan yhteisössä saa turvallisuuden ja luottamuksen tunteen ja kokee kuuluvansa jonnekin.

Neljäntenä kuvauksena on maatilojen **toiminnalliset elementit**, joilla tuotetaan elämyksiä sekä perustelu, miten kokemuksellisuutta tuotetaan toiminnallisten elementtien avulla, ja mihin tavoitteisiin pyritään. Maatiloilla työtehtävät ovat jakautuneet työtehtävien mukaisiin ryhmiin ja jokainen ryhmä toteuttaa Green Care -menetelmiä työskennellessään tilalla. Ulkoryhmä tekee metsänhoitotöitä, polttopuita, luontopolkujen ja laavun hoitoa sekä ympäristönhoitoa. Talvella lumityöt ja kesällä ruohonleikkuu kuuluvat työtehtäviin. Lisäksi pienet kiinteistön korjaustyöt sekä eläinaitausten rakentaminen ja kunnossapito ovat ulkoryhmän vastuualuetta.

Puutarharyhmä huolehtii pihan kasvillisuudesta, keväällä ja kesäisin kasvatetaan koriste- ja hyötykasveja avomaalla sekä kasvihuoneessa. Aistipuutarhan kehittäminen monipuoliseksi, elämykselliseksi työskentely- ja lepopaikaksi ovat osa puutarharyhmän tehtäviä. Talvisin toiminta painottuu kädentaitoihin, joissa luonnonmateriaalien käyttö on pääosassa. Kädentaidot mahdollistavat monien erilaisten taitojen opettelun. Erilaisten työvälineiden käyttö, kasvien kouluminen, kitkeminen, huovuttaminen, punominen, leikkaaminen ja liimaaminen kehittävät hienomotoriikkaa. Erilaisten materiaalien käyttö tukee luovuuden kehittymistä sekä harjaannuttaa olemassa olevien taitojen sekä uusien taitojen kehittymistä.

Eläinryhmässä hoidetaan tilojen eläimet. Työhön sisältyy monenlaisia motoriikkaa tukevaa ja kehittävää toimintaa, esim. vesien kantaminen, heinien ja lannan kärrääminen. Arkielämän taitojen harjoittelu onnistuu mittaamalla ja laskemalla eläinten ruokannoksia. Toimiminen eläinten kanssa auttaa jäsentämään omaa arjen struktuuria ja pohtimaan säännöllisen ruokailun, peseytymisen ja itsestä huolehtimisen merkitystä. Osaa eläimistä totutetaan ihmisten läsnäoloon ja ihmisten keskellä liikkumiseen, esim. alpakat, vuohet ja lampaat. Eläinten kanssa toimimisen tavoitteena on onnistumisen ja voimaantumisen kokeminen.

Keittiö, majoitus ja matkailuryhmä jatkojalostavat puutarhan ja metsän antimia kuivattamalla, hilloamalla, säilömällä sekä käyttämällä puutarhan yrttejä, hedelmiä, kasviksia sekä marjoja ja sieniä ruuan valmistuksessa. Siivous, kierrätys- pesulatyöryhmä kehittävät ympäristövastuullista toimintaa maatiloilla, huolehtivat ekologisuudesta sekä esteettisyydestä siivoten ja somistaen. Ryhmä vastaa kierrätyksestä sekä materiaalien uusiokäytöstä yhteistyössä muiden ryhmien kanssa.

Toiminnallisten menetelmien tavoitteena ovat merkityksellisyyden kokemukset, päivärytmin ja struktuurin säilyminen sekä mieluisan tekemisen mahdollisuus. Osaamisen ja pysyvyyden tunne kasvaa vastuutehtävien ja osaamisen kehittymisen myötä. Ulkona tekeminen ja liikkuminen tukevat psyykkistä, fyysistä hyvinvointia ja ryhmässä tekeminen kasvat-
taa sosiaalista hyvinvointia. Pitkäjänteisyyden lisääntyminen, voimaantuminen ja itsetunnon kehittyminen tukevat parempaa toimintakykyä. Kaikessa toiminnassa tavoitteena on kestävä kehitys, kierrätys, oikeiden töiden tekeminen ja oman työn oppiminen, haastavan käyttäytymisen väheneminen ja oman elämänhallinnan paraneminen.

6.3 Maatilojen Green Care -palvelun vastuullisuus, ammatillisuus ja osaaminen

Laadukkaaseen toimintaan liittyy vastuullisuus. **Ympäristövastuullisuutta** maataloilla toteutetaan kunnioittamalla luontoa ja ympäristöä. Metsänhoito ja raivaus ovat osa maatalojen ympäristövastuullisuutta. Eläinten hyvinvoinnista huolehditaan siivoamalla eläinsuojat säännöllisesti sekä käyttämällä jatkojalostettavia kuivikkeita. Kierrätys on tärkeä osa vastuullista toimintaa ja jätekatoksista löytyy lajittelupisteet sekä ruuantähteitä varten isot kompostorit. Kompostoreista syntyvä multa käytetään puutarhalla. Aumakompostointi mahdollistaa eläinten lannan polton sekä hyödyntämisen palamisen jälkeen puutarhalla. Hevosten lanta kuljetetaan Fortumille sähköntuotantoon raaka- aineeksi. Puhdasta lantaa voidaan käyttää maataloilla lannoitteena. Maataloilla jo olevia rakennuksia hyödynnetään toiminnassa monimuotoisesti esimerkiksi vanhaan kuivaamoon Hakalassa rakennettu talli ja molemmilla maataloilla riiheen rakennetut yhteisölliset tilat.

Sosiaalinen vastuullisuus ja asiakasvastuullisuus ovat tärkeässä osassa maatalojen toimintaa. Asiakkaan mielipiteitä kuunnellaan ja ne kirjataan asiakkaan kanssa tehtävään yksilökeskeiseen suunnitelmaan (YKS) asiakkaan arjesta. YKS -työskentely on työväline asiakkaan tarpeiden, haaveiden ja tavoitteiden toteutumiseksi. Asiakkaat työskentelevät tasavertaisina työkavereina ja he pääsevät vaikuttamaan maatilalla tapahtuviin asioihin säännöllisissä yhteisöpalavereissa sekä talojen asukaspalavereissa. Asiakkaat voivat käyttää omaa osaamistaan tilan arjessa ja osallistumalla osallisuuden tunne vahvistuu.

Maataloilla työskennellään maatalan töiden vuosikellon mukaisesti. Maatila- asumisen ja päiväaikaisen toiminnan sisällöt rytmittävät asiakkaan arkea ja antavat vastuuta asiak-
kaille esimerkiksi eläinhoidossa. Vastuunkanto ja yhteisistä asioista huolehtiminen lisäävät omaa elämänhallintaa ja antavat tunteen tarpeellisuudesta sekä siitä, että osaa ja pystyy hoitamaan itsenäisesti asioita. Asiakkaan kanssa luodaan Green Care -toiminnalle tavoitteet ja niitä arvioidaan säännöllisesti. Toiminnan tulee olla turvallista sekä asiak-
kaalle läpinäkyvää.

Yhteiskuntavastuullisuus näkyy maatilojen toimintaa ohjaavien lakien ja säädösten noudattamisella. Eteva kuntayhtymä huolehtii johdon sekä kentällä työskentelevien ohjaajien kouluttamisesta. Green Care -menetelmiä ja toimintaa toteutetaan vastuullisesti huomioon ottaen asiakas yksilöllisesti rajoitteet huomioon ottaen. Tämä varmennetaan ammattitaitoista henkilökuntaa rekrytoimalla. Lisäksi maatioilla huolehditaan maatilatyöntekijöiden riittävästä ammattitaidosta sekä ajantasaisesta Green Care -koulutuksesta, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista esimerkiksi säännöllisellä työnohjauksella, palaverilla sekä säännöllisillä arvioinneilla. Yhteiskuntavastuullisuuteen kuuluu maatilasta ja sen ympäristöstä huolehtinen sekä maatilan historian säilyttäminen ja hiljaisen tiedon siirtyminen tuleville sukupolville. Verkostoituminen kyläläisten kanssa on yhteisövastuullisuuden toteuttamista.

Tavoitteellinen toiminta maatioilla perustuu asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Asiakkaan kanssa suunnitellaan toiminnalle tavoitteet yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Lisäksi jokaisella on omat henkilökohtaiset tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista seurataan toiminnan aikana sekä sen jälkeen. Eteva kuntayhtymässä on käytössä LifeCare kirjaamisjärjestelmä, minne kirjataan asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja suunnitellut toiminnot niihin pääsemiseksi. Kirjaus tehdään aina asiakkaan saadessa palvelua. Kirjaukset arvioidaan tavoitteen mukaan heti tapahtuman jälkeen tai myöhemmin. Kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Asiakkaille luotiin laatutyökirjan täyttämisen aikana oma mittari, millä voidaan mitata asiakkaan saamaa kokemusta luontolähtöisestä toiminnasta. (liite 3).

Ammatillisuus muodostuu palveluntuottamiseen vaadittavasta sosiaali- ja terveysalan koulutuksesta sekä riittävästä Green Care -osaamisesta. Maatilojen koko henkilöstöllä on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Maatioille on valittu henkilöstöä Green Care -toiminnan näkökulmasta: luonto- ja puutarhapuolen osaamista, kädentaiteiden osaamista, eläinavusteisen toiminnan osaajia sekä maatilojen kunnossapidon taitajia.

Osa henkilökunnasta on kehittänyt omaa osaamistaan työn ohella kouluttautumalla eläinavusteiseksi neuropsykiatriseksi valmentajaksi, eläinavusteiseksi valmentajaksi ja sosiaalipedagogisen hevosavusteisen toiminnan ohjaajaksi. Maatilojen tavoitteena on, että kaikilla päiväaikaisen toiminnan ohjaajilla on viiden opintopisteen Green Care -kokoalaisuus suoritettu vuoden 2019 loppuun mennessä. Näin varmistetaan toiminnan laadukkuus.

6.4 Maatiloilla tuotettavat palvelut

Palveluprosessi kuvauksessa avataan Green Care -palvelun ydinkohdat, niiden vaiheet ja liittyminen toisiinsa. Eteva tuottaa vammaisille ja muille erityisen tuen tarpeessa oleville henkilöille yksilöllisesti suunniteltua, monipuolista, kuntoutuksellista sekä virikkeellistä päiväaikaista toimintaa. Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden lisääminen, toimintakyvyn tukeminen ja työllistyminen. Päiväaikaisella toiminnalla pyritään edistämään asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan sekä tukemaan heidän itsenäistä elämää. Kuntouttava työtoiminta ja työhönvalmennus tukevat työllistymistä ja työssä pysymistä, oman elämän hallintaa sekä harjaannuttavat työelämä taitoja. Toimintaa toteutetaan pääsääntöisesti ryhmässä, ryhmäkokoon vaikuttaa asiakkaiden avun ja tuen tarve.

Maatilojen Green Care -palveluprosessi on kuvattu laatutyökirjaan. Palveluprosessikuvaus on tehty laatutyökirjaan kuviossa 9 näkyville palveluille. Palveluprosessin kuvauksesta selviää, miten maatiloilla annettavaa palvelua toteutetaan ja miten palveluprosessia arvioidaan toiminnan aikana ja sen jälkeen.



KUVIO 9. Maatilojen tulevaisuuden päiväaikainen Green Care –palvelu

Päiväaikaisen Green Care -palvelun **osallisuutta tukevan Green Care -toiminnan** tavoitteena on hyödyntää luontoa, puutarha- sekä eläinavusteista toimintaa tavoitteellisesti asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa. Näiden palveluiden alle voidaan räätälöidä teemojen mukaisia toimintoja kuten aistikylpy puutarhassa, luovasti luonnosta tai voimaannuttava metsäkävely, tallilla tavataan tai päivä eläintenhoitajana. Toiminta ja menetelmä suunnitellaan aina asiakasryhmän tarpeiden mukaan.

Puutarha- ja luontoavusteisessa toiminnassa tavoitteena voi olla mielen hyvinvointi, kunnon koheneminen, rauhoittuminen, verenpainen tasaaminen ja stressihormonin eli kortisolin lasku. Tavoitteina voi myös olla oman luontoyhteyden löytäminen ja tietoisuus metsän rauhoittavasta vaikutuksesta. Toiminta suunnitellaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden mukaan.

Eläinavusteisessa toiminnassa tavoitteena on tukea asiakkaita kokonaisvaltaisesti eläinten ollessa mukana toiminnassa. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan osallistuminen ja osallisuus maatilan päivään. Vuorovaikutus ryhmässä ja eläinten kanssa tukee sosiaalisten taitojen vahvistumista. Eläinhoidossa opitaan luontevalla tavalla vastuunottoa, kohtaamista ja hyvinvoinnista huolehtimista. Toiminnan aikana voidaan peilata omaa arjenhallintaa osaavan henkilöstön avulla.

Työllistymistä ja työssä pysymistä tukevan maatilatoiminnan tavoitteena on edistää työtaitojen ylläpitoa ja kehittymistä. Työtehtävät voivat olla asiakkaiden toiveiden ja voimavarojen mukaan suunniteltuja metsänhoito, ympäristöhoito tai kiinteistöhuoltoon liittyviä työtehtäviä. Toiminta suunnitellaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden mukaan.

6.5 Maatilojen Green Care -laadunhallintatyö

Green Care -laatutyökirja, omavalvontasuunnitelma ja turvallisuusasiakirja toimivat yhdessä Green Care -palvelun käsikirjana. Laatutyökirjan sisältä löytyy laadunhallintatyön tarkistuslista, minkä avulla varmennetaan tarvittava laatuosaaminen. (liite 3).

Toimintaan liittyvä seuranta, arviointi ja kehittäminen ovat osa laadunhallintaa. Laatutyökirja päivitetään säännöllisesti Green Care -toimintojen ja Green Care -toiminnalle asetettujen suositusten mukaisesti ja sitä arvioidaan säännöllisesti. Green Care -toimijoiden tulee hankkia palautetta asiakkailtaan ja yhteistyökumppaneiltaan sekä tehdä itsearviointia. Saatuun palautteeseen tulee reagoida ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin.

Laadun ja tavoitteellisuuden takaamiseksi on nimetty vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on huolehtia Green Care -toimintatavan ammatillisuudesta, vastuullisuudesta ja tavoitteellisuudesta ohjaavan ryhmän tuella. Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu ajankohtaisten Green Care asioiden seuranta, tulevien koulutustietojen välittäminen henkilöstölle sekä päiväaikaisen toiminnan kehittäminen Green Care -näkökulmasta.

Asiakkailta kerätään palautetta käyttämällä selkeää ja helppokäyttöistä palautelomaketta. Lomakkeella mitataan palvelun onnistumista eli vaikuttavuutta. Lisäksi mitataan palvelun ystävällisyyttä, toiminnan onnistumista ja ohjauksen riittävyttä. (liite 4). Palautelaatikon vierestä löytyy valmiita lomakkeita asiakkaille sekä omaisille, yhteistyökumppaneille ja vapaalle sanalle. Palautejärjestelmälle on nimetty vastuuhenkilön, joka puuttuu laatupoikkeamiin välittömästi.

Turvallisuusasiakirja on päivitetty koskemaan maatilojen Green Care -palvelua sekä siihen on nimetty turvallisuusvastuuhenkilö. Asiakkaat perehdytetään aina palvelun alkaessa turvallisuusohjeisiin. Täydennetty turvallisuusasiakirja on liitetty osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa organisaation määrittelemä henkilö. Maatiloilla laadunhallinnan työkaluna käytetään opinnäytetyön tuotoksena syntynyttä Green Care -laatutyökirjaa täydennettynä turvallisuus ja omavalvontasuunnitelmalla. Kokonaisuutena laadunhallinnasta vastaa ohjaava ryhmä.

7 POHDINTA

7.1 Johtopäätökset

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa maataloille Green Care -laatutyökirja, joka kuvaa maatalojen Green Care -palvelun keskeiset sisältö- ja laatutekijät. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli kehittää maatalojen sisäistä Green Care -laadunhallintaa ja saada Green Care -laatutyökirjasta yksi johtamisen työväline. Laatutyökirjan valmistumisen jälkeen se liitetään osaksi omaoikeussuunnitelmaa ja turvallisuusasiakirjaa. Näillä dokumenteilla voidaan hakea Eteva kuntayhtymän maataloille Green Care -LuontoHoivan laatumerkkiä, jonka avulla voidaan osoittaa toiminnan täyttävän Green Care -toiminnalle asetetut laatuvaatokset.

Eteva kuntayhtymän maataloilla toteutetaan asiakaslähtöistä toimintaa Green Care -palvelun periaattein huomioiden asiakkaiden voimavarat, taidot sekä tuen tarpeet. Kehittämishankkeen aikana nousi selvästi esille ohjaavan ryhmän halu kehittää maatalojen toimintaa ja jakaa maataloilla olevaa osaamista muille yksiköille sekä uusille asiakasryhmille. Tämän kehittämishankkeen aikana vahvistui käsitys toiminnan merkittävydestä ja siitä, että maatalojen visio on oikeasuuntainen. Luontolähtöiset menetelmät ovat suuressa roolissa asiakkaan arjen tukemisessa ja voimaantumisen edistämiseksi. Osoittamalla toiminnan olevan vaikuttavaa, laadukasta ja ammatillista, voidaan myös tulevaisuudessa saada toimintaan kiinnostuneita asiakkaita ja sitoutuneita työntekijöitä. Toiminnan vaikuttavuus voidaan todentaa Green Care -LuontoHoiva merkin avulla.

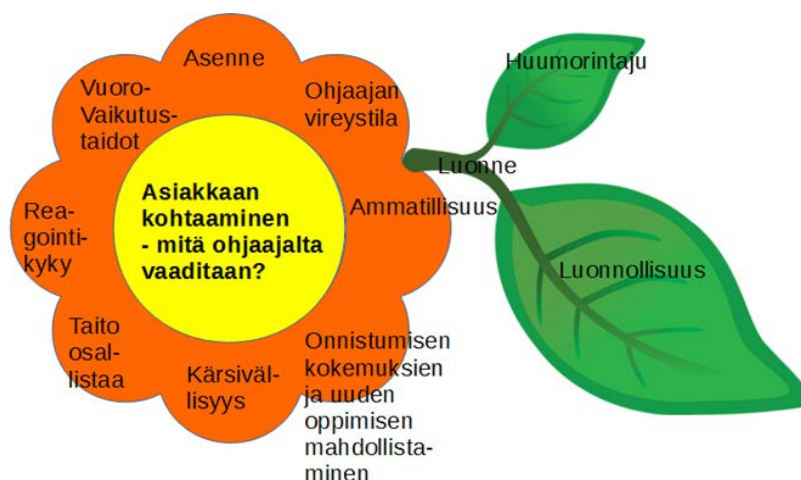
Maatalojen visiossa korostetaan yksilöllisyyden toteutumista riittävän tuen turvin. Yksilökeskeinen suunnittelu edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua. Asiakkaan kanssa suunnitellaan päiväaikaisen toiminnan tavoitteet ja menetelmät. Etevan yksilökeskeisen elämänsuunnittelun (YKS) perustana on voimaantuminen sekä riittävä tuki asiakkaan elämänhallinnan tukemisessa. YKS- työskentelyssä asiakas on keskipisteenä ja hän osallistuu oman elämänsä suunnitteluun. (Eteva 2018i). Yksilökeskeinen suunnittelu voidaan ottaa työkaluksi myös luontolähtöisiä kuntouttavia palveluja suunniteltaessa. Sen avulla asiakas voi olla osallisena suunnittelemassa omia luontopalveluja. Osallisuutta ja kuntoutumista vahvistavat asiakkaan oma motivaatio, työntekijän tarjoama yksilöllinen tuki, luonto, toiminta ja yhteisö. Tulosten perusteella voidaan todeta, että maataloilla asiakkaat suunnittelevat sekä omaa, että maataloilla tapahtuvaa toimintaa ohjaajan tuella. Maataloilla toteutetaan laatuvaatosten mukaisia palveluita tavoitteellisesti hyödyntäen luontolähtöisiä menetelmiä. (Jääskeläinen & Tolvanen 2016, 32, 33.)

Johdon sekä työntekijöiden sitoutuminen ja osaamisen hyödyntäminen ovat tärkeä osa laadunhallintaa ja osaamisen johtamista. Toiminnan arvoihin sitoutuminen ja luontolähtöisten menetelmien hyödyntäminen osana tavoitteellista työskentelyä asiakkaiden kanssa, innostavat ja osallistavat asiakkaita sekä voimaannuttavat työntekijöitä. Henkilö, jonka omat arvot ja visiot ovat linjassa organisaation vision kanssa, voivat sitoutua aidoimmin organisaatioon. (Huuhka 2010, 97-98.)

Kehittämishankkeen aikana tehty maatilahenkilöstön osaamiskartoitus osoitti, että lähes kaikilla maatilojen työntekijöillä on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Maatiloille on hakeutunut henkilöstöä, joilla on monipuolista osaamista, halua tehdä työtä maatilaympäristössä sekä jakaa osaamistaan. Maatiloilla työskentelee esimerkiksi eläintenhoitajia, puutarha- alan ammattilaisia, artesaaneja, keittiöalan ammattilaisia, maa- ja metsätalouden ammattilaisia, luonto- ohjaaja ja eräopas. Työntekijät kehittävät ammattitaitoaan kouluttamalla työnohessa. Maatilariihestä saatujen tulosten perusteella maatilojen henkilöstö on motivoitunut käyttämään luonto- ja eläinavusteisia menetelmiä osana perustehtävää.

Maatiloilla työskentely mahdollistaa aikaisemman osaamisen hyödyntämisen. Omien vahvuuksien käyttäminen työssä antaa työntekijälle energiaa, lisää tyytyväisyyttä sekä saa aikaan tuloksia. (Ristikangas, Clutterbuck, & Manner 2014, 32-33.) Osaamiskartoitus osoitti, että HR- järjestelmästä ei löydy kaikkia työntekijöiden koulutuksia. Todennäköistä on, että työntekijöiltä löytyy monenlaista osaamista luontolähtöisten menetelmien käytöstä ja niiden käyttämisestä tietoisesti asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi. Toimiva HR- järjestelmä ja sinne vietyjen tietojen ajantasaisuus helpottaisivat osaamisen johtamista ja resurssien oikeanlaista kohdentamista. Sillä on merkitystä sekä työnantajalle että työntekijöille

Maatiloille on hakeutunut Avovaaran (2016, 64-65) pro gradu- tutkielma mukaan samoilla vahvuuksilla ja ominaisuuksilla olevia ohjaajia. Ohjaajien ammattitaito ja osaaminen on todentunut maatilojen asiakastyössä. Maatilojen ohjaajilla on hyvät työskentely- ja vaikutusmahdollisuudet kehittää toimintamalleja, työyhteisöä ja asiakastyötä. Ohjaajien persoonallisuus ja erilaiset koulutus- ja kokemustaustat tuovat luovuutta kehittää ja toteuttaa työtä. Samankaltaisia tarvittavia ohjaajan ominaisuuksia on kuvattu Vihreän Veräjän ja sininauhaliiton (2017, 20-21) Yhteisöllinen puutarhatoiminta- ohjeistuksessa. Kuviossa 10 kuvaamme tutkimuksista nousseita Green Care -ammattilaisen vahvuuksia.



KUVIO 10. Green Care -ammattilaisen vahvuudet (Vihreä Veräjä- hyvinvointia luonnosta, mukaillen Minna Malin)

Green Care -laatutyökirjan palveluprosessin kuvauksessa avataan Green Care -palvelun ydinkohdat, niiden vaiheet ja liittyminen toisiinsa. Palveluprosessissa käsitellään tyypillistä palvelutilannetta ensimmäisestä yhteydenotosta viimeiseen yhteydenpitoon saakka. Palveluprosessikuvauksessa erityinen paino on Green Care -toimintatavassa ja toiminnan vaikutusten seurannassa. (Green Care Finland ry 2018d.) Kehittämishankkeessa luotiin maatilavision pohjalta palveluprosessin kuvaus tarjottaville Green Care -palvelutuotteille kuntayhtymän palvelutuoteluettelon mukaisesti. Kolmen maatilariihen tuloksena kehitettiin laatutyökirjaan palveluprosessikuvaus, jota on mahdollista toteuttaa yksikön resursseja ja toimintaympäristöä hyödyntäen. Tilalla toiminnassa jo mukana olevat asiakkaat voivat toimia ohjaajan työparina palvelua annettaessa.

Hyvään laadunhallintaan kuuluu toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja kehittämistä asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Green Care -toimijoiden tulee hankkia palautetta asiakkailtaan ja yhteistyökumppaneiltaan sekä tehdä jatkuvaa itsearviointia toiminnasta sekä sen laadusta. Luotettavan tiedon saaminen asiakkaiden kokemuksista auttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja auttaa suunnittelemaan asiakkaalle laadukkaan luontolähtöisen kokemuksen (Green Care Finland ry 2017k.) Kehittämishankkeen ohjaava ryhmä näki arviointitiedon tuottavan tietoa toimivista ja toimimattomista käytännöistä sekä palvelutoiminnan kyvystä vastata asiakkaan tarpeisiin.

Laatutyökirjaan liitettiin asiakkaille tarkoitettu toiminnan kehittämiseen tarkoitettu kuvallinen arviointilomake. Lisäksi tulosten perusteella maataloille tehtiin puuttuva asiakaspalautelaatikko, minne voi jättää palautetta käyttäen lokerikossa olevia valmiita palautekaavakkeita tai vapaamuotoista palautetta.

Juuti ja Vuorela (2015, 71-72) ovat todenneet, että toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen vaatii osaamisen johtamista ja johtajien sitoutumista. Esimiehen on tunnettava oman vastuualueensa strategia, visio ja ydinosaamisen alueet. Tehokkaalla osaamisen johtamisella voidaan tehostaa organisaation toimintaa. Organisaatioiden keskeisin voimavara ovat ihmiset ja heidän osaamisensa. Menestystä voidaan saavuttaa ottamalla osaaminen käyttöön ja kohdentamalla se oikein. Ammattitaitoinen osaaminen, hyvät vuorovaikutustaidot, tavoitteiden noudattaminen, organisaation työhyvinvointi, oikeudenmukaisuus, eettinen toiminta sekä luova ja innovatiivinen kulttuuri edistävät asiakaskokemuksia. (Juuti 2015, 66). Kehittämishankkeesta saadun tiedon perusteella voidaan todeta, että maatalojen toiminnasta vastaavat henkilöt ovat kehittäneet toimintaa organisaation strategian mukaisesti asiakastyötä edistävällä tavalla. Kohdentamalla työntekijöiden osaaminen oikein, asiakkaat saavat laadukasta palvelua.

Tulevaisuudessa asiakkaiden valinnanvapaus tulee lisääntymään muun muassa henkilökohtaisen budjetoinnin ja asiakassetelien käyttöönoton myötä. Erityisesti nuoret kehitysvammaiset ovat tietoisia siitä, millaisia palveluita he haluavat. Palvelutarjontaa on pystytävä uudistamaan, jotta kysyntään voidaan vastata. Tässä ovat keskiössä monimuotoiset palvelut ja osallistumismahdollisuudet yhteiskuntaan. (Eteva 2018h.) Kehittämishankkeen tuloksista voidaan päätellä, että Green Care -palvelujen monimuotoisuus, ammatillinen ja laadukas toiminta voivat vastata tulevaisuuden asiakkaiden palvelutarpeisiin.

Kehittämishankkeen aikana nostettiin esiin ajatus maatalojen mahdollisuudesta toimia tulevaisuudessa asiantuntijapalveluita antavana Green Care -yksikkönä. Luonto- ja eläinavusteisen toiminnan vaikutuksia ihmisen terveyteen ja sosiaaliseen kuntoutumiseen on tutkittu paljon ja niillä on osoitettu olevan myönteisiä vaikutuksia. Luonnossa liikkumisen ja luonnon vaikuttavuuden kautta ihminen voimaantuu, mieliala ja itsetunto paranevat, ahdistus ja turhautuminen vähenevät. (Tyrväinen, Korpela, Ojala 2014, 49.) Kehittämishankkeen tuloksissa näkyi vahvasti maatalojen mahdollisuus, osaaminen ja motivaatio tukea erityistä tukea tarvitsevia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa.

Vastuu sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä maa- kunnille 1.1.2020. Vuoden 2019 aikana valmistellaan Etevan mautilojen siirtyminen Päijät- Hämeen maakuntaan. Kehittämishankkeen aikana välittyi huoli mautilojen tulevaisuudesta ja siitä, miten Green Care -palveluiden monimuotoisuus ja vaikuttavuus ymmärretään ja saadaa näkyväksi tulevaisuudessa. Ohjaava ryhmä koki, että yksi tapa saada näkyvyyttä osaamisesta sekä toiminnan vaikuttavuudesta on Green Care -laatutyökirjan tekeminen sekä Green Care -laatumerkki.

7.2 Kehittämishankkeen arviointi ja hyödynnettävyys

Tämän kehittämishankkeen lähestymistapa oli toimintatutkimus. Toimintatutkimus on osal- listava menetelmä, jossa tarkoituksena on kehittää käytännön työtä yhdessä työtä teke- vien ihmisten kanssa. (Toikko & Rantanen 2009, 29-30). Tässä kehittämishankkeessa Green Care -laatutyökirjan sisältöä kehitettiin yhdessä mautilojen ohjaavan ryhmän kanssa. Aineistonkeruu menetelmät olivat dokumentointi, aivorihi ja tavoitteellinen ryhmä- keskustelu. Tässä työssä käytetään aivorihestä nimitystä mautilarihi. Kehittämishank- keen tekijöistä käytetään termiä tutkijakehittäjä.

Kehittämishanke toteutettiin kohtalaisen nopealla aikataululla. Aikatauluun vaikutti Green Care -laatumerkin toisen hakujakson päätyminen toukokuun loppuun mennessä sekä tut- kijakehittäjien päätös saattaa opinnot loppuun kevään 2018 aikana. Toukokuun loppuun mennessä jätetyt laatumerkki hakemukset käsitellään Green Care Finland ry:n laatulauta- kunnan kokouksessa kesäkuun loppuun mennessä. Laatutyökirjan käyttöönnotto ja toimi- vuuden arviointi jäävät kohdeorganisaation arvioitaviksi.

Kehittämishankkeeseen osallistuvan ohjaavan ryhmän kanssa oli helppo sovittaa tapaa- miset aikaisemmin sovittujen kuukausitreffiin ajankohtiin. Ohjaava ryhmä oli motivoitunut osallistumaan työn ja mautilojen kehittämiseen. Aiheena Green Care oli kaikille tuttu. Green Care -laatutyökirjan sisältötavoitteet vaativat avaamista sekä tiivistä työskentelyä sisällön tavoitteiden kuvaamiseksi. Tavoitteena oli, että mautilojen toimintaa kuvataan ym- märrettävästi, tiivistetysti ja tavoitteellisesti. Aivorihi sekä ryhmäkeskustelu olivat kehittä- mismenetelmänä sopivia pienelle ryhmälle. Kaksi tutkijakehittäjää samassa ryhmässä mahdollisti sen, että ohjaavan ryhmän keskustelusta saatiin ylös keskeiset asiat.

Laatutyökirjassa oleva palveluprosessin kuvaus oli haastavin osuus koko työssä. Kuvauksen tekeminen eli koko kehittämishankkeen ajan. Aluksi laatutyökirjaan kuvattiin maatiloilla jo toimiva palveluprosessi. Maatilariihen aivorihi osuus tuotti aineistoksi uusia palveluprosesseja, jotka pohjautuivat kuntayhtymän palvelutuoteluetteloon. Palveluille kehitettiin teemat sekä teemoille nimet. Nimetyille tuotteille tehtiin palveluprosessikuvaukset, jotka tiivistettiin ja pelkistettiin laatutyökirjaan.

Kolmannessa maatilariihessä ohjaava ryhmä koki palvelukuvausten olevan liian laajoja sekä teemoja oli liikaa. Ohjaava ryhmä tiivistä vielä palvelukuvausta ja näin saatiin hyvässä vuorovaikutuksessa koostettua palvelut, joita maatilalla voidaan tulevaisuudessa tarjota Eteva kuntayhtymän palvelutuoteluettelon mukaisesti. Palveluita voidaan tarjota jo olemassa olevilla resursseja ja toimintaympäristöä hyödyntäen. Ohjaajan työparina voi olla jo toiminnassa mukana oleva asiakas. Prosessikuvaus itsessään oli lopulta melko yksinkertainen, kun saatiin kaikki puuttuvat osat koottua yhteen.

Kehittämishankkeen tuloksista voidaan todeta, että maatiloilla totutetaan laadukasta, ammatillista ja vastuullista luontolähtöistä toimintaa. Tuloksista näkyi myös, että maatiloilla on luontolähtöisten menetelmien käyttöön sitoutunutta henkilöstöä. Haasteeksi voi tulevaisuudessa nousta osaavan henkilökunnan löytyminen esimerkiksi maatilaosaajien puolelta. Vastuu sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä maakunnille 1.1.2020. Vuoden 2019 aikana valmistellaan Etevan maatilojen siirtyminen Päijät-Hämeen maakuntaan. Haasteena on siirtyminen ja maakunnan odotukset maatiloilla tarjottavista palveluista tulevaisuudessa.

Green Care -laatutyökirja ohjaa arjen työtä, vaatii aktiivista päivittämistä ja toimii johtamisen työkaluna. Laatutyökirja, maatilojen omavalvontasuunnitelma sekä turvallisuusselvitykset lähetetään Green Care Finland ry:n laatulautakuntalle toukokuun loppuun mennessä. Sen jälkeen odotetaan päätöstä Green Care -LuontoHoiva laatu-merkin saamisesta. Green Care -laatutyökirja on päivittynyt uudelle pohjalle toukokuussa 2018. Merkkiä voidaan hakea jo täytetyllä työkirjalla. Työkirja päivitetään uudelle pohjalle hakuprosessin päätöksen jälkeen. Mikäli hakemuksessa on korjattavaa, tutkijakehittäjät ovat sitoutuneet viemään prosessin loppuun saakka.

Tutkijakehittäjät sekä ohjaava ryhmä kokivat Green Care -tietämyksen syventyneen kehittämishankkeen aikana. Substanssiosaaminen ja oma asiantuntijuus kasvoivat valtavasti ja tiedon jakamiselle sekä työn tekemiselle saatiin vaikuttavuutta lisää. Oma asiantuntijuus mahdollistaa tiedon jakamisen.

7.3 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen **luotettavuutta** on mahdollista tarkastella uskottavuuden, vahvistettavuuden, reflektiivisyyden ja siirrettävyyden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Yksinkertaisimmillaan se toteutuu, kun annetaan kirjoitettu aineisto ja sen pohjalta tehty tulkinta luotavaksi henkilöille, jotka ovat olleet mukana aineiston tuottamisessa. He voivat vahvistaa tutkijan tutkimustulokset ja tulkinnat. (Hirsjärvi 2016, 232; Kananen 2014, 151-152.)

Tässä kehittämishankkeessa Green Care -laatukäsikirja on ollut sähköisessä muodossa ohjaavan ryhmän saatavilla koko prosessin ajan. Ohjaavan ryhmän kanssa on käyty laatutyökirjan kirjoitettu sisältö läpi jokaisella tapaamiskerralla. Ohjaavalla ryhmällä on ollut mahdollisuus tehdä lisäyksiä ja korjauksia laatutyökirjaan prosessin aikana. Ohjaava ryhmä on vahvistanut sisällön vastaavan saatuja tuloksia.

Kehittämishanke eteni pääosin kehittämishankesuunnitelman mukaan. Kehittämistyö on sosiaalinen prosessi ja siihen sitoutuminen vaikuttaa tuotosten luotettavuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 123--126, 129). Kehittämistyössä yhteistyö oli riittävän tiivistä ja osallistujat olivat selvästi motivoituneita kehittämissyhteistyöhön. Prosessissa säilyi koko ajan vuorovaikutteisuus opinnäytetyön tekijöiden ja kohdeorganisaation ohjaavan ryhmän välillä.

Tutkimuksen uskottavuutta lisää, jos ilmiö on tutkijoille tuttu. (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Eteva kuntayhtymän maatalo-asuminen sekä päiväaikainen toiminta ovat molemmille tukijakehittäjille tuttuja omista työrooleista käsin. Luotettavuutta voidaan parantaa keräämällä tietoa eri aineistoista. Saatua tietoa verrataan omiin tulkintoihin ja katsotaan tuotavatko nämä toisiaan tukevia tuloksia. Kehittämishanketta varten kerättyä aineistoa olemme verranneet laatutyökirjan tutkittuun tietoon, mikä on ohjannut koko ajan tätä kehittämishanketta.

Etiikan peruskysymyksiä ovat kysymykset oikeasta ja väärästä ja hyvästä ja pahasta. Eettisesti hyvä opinnäytetyö edellyttää, että siinä käytetään hyvää tieteellistä käytäntöä. Lähtökohtana opinnäytetyössä ja tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Tietoturva ja sen suojaaminen ovat oleellisia osia tutkimuksen eettisyyttä. Tutkimuksen eettiset kysymykset liittyvät menetelmien luotettavuuteen, aineiston keräämiseen, tutkimukseen osallistuvien informoimiseen ja sekä heidän anonymiteettiin sekä tutkimustulosten esittämistapaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 23; Tuomi & Sarajärvi 2009, 127-128.)

Tämä kehittämishanke oli työelämlähtöinen. Lupa kehittämishankkeelle saatiin maaliskuussa 2018 sähköpostin välityksellä Etevan toimitusjohtajalta, henkilöstöjohtajalta sekä elämän tuen tulosaluejohtajalta. Aihetta pidettiin erinomaisena ja ajankohtaisena. Kehittämishankkeen yhtenä osana oli laatia Green Care -laatutyökirja, joka sisältää Eteva kuntayhtymän sisäistä tietoa. Green Care -laatutyökirja jää Etevan maatilojen omaan käyttöön eikä sitä julkaista kehittämishankkeen yhteydessä. Liitetiedostosta on laadittu erillinen salassapitosopimus. (liite 1) Green Care -laatutyökirjan standardoitu lomakepohja löytyy Green Care Finland ry: n sivuilta ja on kaikkien saatavilla.

Tässä kehittämishankkeessa eettisyys ja luotettavuus on otettu huomioon monelta eri kannalta. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on ollut edellytys hankkeelle. Kirjallisuusviitteet löytyvät asianmukaisesta lähdeluettelosta.

Lähdeviitteet ovat tarkistettu ja luetteloitu asianmukaisesti. Eettisesti laadukasta ja hyvää työtä kehitetään asiakaslähtöisesti ja tarkastetaan eettisesti. Vaitiolovelvollisuus sitoo tutkijaa myös tutkimuksen päättymisen jälkeen. (Hollmberg 2016, 62; Kuula 2015, 91-9.)

7.4 Jatkokehittämisehdotukset

Tämän kehittämishankkeen kautta on saatu paljon hyvää ja uutta tietoa Green Care -toiminnasta ja sen myötä kehittäminen helpottuu. On tärkeää kehittää myös jatkossa Green Care -palveluiden kehittymistä terveyden ja hyvinvoinnin parantamiseksi ja ylläpitämiseksi. Tulevaisuudessa asiantuntijaosaamisen tarve korostuu erityisesti haastavien asiakkaiden kohdalla. Tärkeää on ymmärtää luontolähtöisten menetelmien käyttö tavoitteellisenä osana toimintaa.

Jatkokehittämisehdotuksena on tutkia Green Care -toimintojen vaikuttavuutta haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden arjenhallinnan tukena.

Toisena ehdotuksena on Green Care -osaamisen laajentaminen ja tiedon jakaminen kaupunkiyksiköihin. Miten Green Care -toimintaa toteutetaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kaupunkiasumisessa?

Kolmantena jatkokehittämishaasteena on tutkia, miten asiakkaat kokevat Green Caren toteutuvan mautiloilla ja miten he tulevaisuudessa haluaisivat kehittää omaa maatilaa?



KUVA 2. Puutarharyhmä huolehtii pihan kasvillisuudesta, kasvattaa koriste- ja hyötykasveja avomaalla sekä kasvihuoneessa.

LÄHTEET

Älen, K., Hirvonen, A., Koski, K., Veteli, H. 2015. Etelä-Suomen maa- ja kotitalousnaisten Agrisociale -hanke [viitattu 18.4.2018]. Saatavissa: <https://etela-suomi.proagria.fi/si-salto/10-syyta-valita-green-care-palveluja-4556>

Alueuudistus.2017. Vaikuttavuus- ja kustannustietoryhmän väliraportti sote-projektiryhmälle [viitattu: 30.4.2018]. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi>

Avovaara, M-R. 2017. Etevan maatila- asumisyksiköt. Oranssi aika. 2/2017, 14.

Avovaara, M-R. 2016. KVALIFIKAATION JA KOMPETENSSIN MUODOSTAMA AMMAT-TITAITO -ohjaajien osaaminen, ammattitaito ja kokemuksia kehitysvammatyössä Eteva kuntayhtymän maatila-asumisyksiköissä. Vaasan yliopisto. Pro gradu- tutkielma [vii-tattu:4.5.2018]. Saatavissa: <https://www.tritonia.fi/fi/e-opinnaytteet/tiivistelma/6882/KVALI-FIKAATION+JA+KOMPETENSSIN+MUODOSTAMA+AMMATTITAITO+-ohjaajien+osaa-minen%2C+ammattitaito+ja+kokemuksia+kehitysvam-maty%C3%B6ss%C3%A4+Eteva+kuntayhtym%C3%A4n+maatila-asumisyk-sik%C3%B6iss%C3%A4>

Bibbo, J. 2013. Staff Members`Perceptions of Animal Assisted Activity On cology Nursing Forum. Vol. 40 No 4, 320-326 [viitattu: 23.3.2018]. Saatavissa: <http://ez.lapinamk.fi:2080/ehost/pdfviewer?vid=6&sid=a316f615-0c36-4f98-a2cd-c512badd459%40sessionmgr102&hid=115>

Chang, S-F., Hsieh, P-J., & Chen, H-F. 2016. Key success factors for clinical knowledge management systems: Comparing physican and hospital manager viewpoints. Techno-logy and Health Care 24 / 2016, 297-306.

Cracknell, D., White, M., Pahl, S., Nichools, W. & Depledge, M. 2016. Marine Biota and Psychological Well- Being: A Preliminary Examination of Dose- Response Effects in an Aquarium Setting. Environment and Behaviour 2016. Vol 48. [viitattu: 12.4.2018]. Saa-tavissa: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0013916515597512>

Dessein, J., Bock, B. 2010. (toim.): The Economics of Green Care in agriculture. Loughborough: Loughborough University.

Eteva, 2018 [viitattu 2.2.2018]. Saatavissa: <http://www.eteva.fi/Palvelut/Toimipaikat/Orimattila/>

Finnvera, 2001. Palvelevan yrityksen laatutyökirja. Kuopio: Finnvera.

Green Care Finland ry 2018a [viitattu 2.4.2018]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/green-care-/luontohoiva---luontovoima/>

Green Care Finland ry 2018b [viitattu: 2.4.2018]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/puutarhan-kaytto/>

Green Care Finland ry 2018c [viitattu 15.2.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/laatu/laatumerkit/>

Green Care Finland ry 2018d [viitattu:12.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/laatu/laatutyon-lahtokohdat/>

Green Care Finland ry 2017a [viitattu: 13.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/elainavusteiset-menetelmat/>

Green Care Finland ry 2017b [viitattu: 16.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/elainavusteiset-menetelmat/>

Green Care Finland ry 2017c [viitattu: 14.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/laatu/laatutyon-lahtokohdat/>

Green Care Finland ry 2017d [viitattu:15.4.2017]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/laatu/dokumentit-ja-osaaminen/>

Green Care Finland ry 2017e [viitattu: 10.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/yhdistys/yhdistyksen-eettiset-ohjeet/>

Green Care Finland ry 2017f [viitattu: 18.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/495/GreenCare-tietokortti-1-painovalmis.pdf>

Green Care Finland ry 2017g [viitattu: 15.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/laatu/>

Green Care Finland ry 2017h [viitattu: 10.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/495/GreenCare-tietokortti-1-painovalmis.pdf>

Green Care Finland ry 2017i [viitattu: 13.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/495/GreenCare-tietokortti-1-painovalmis.pdf>

Green Care Finland ry 2012a. Yhdistyksen eettiset ohjeet [viitattu 30.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/yhdistys/yhdistyksen-eettiset-ohjeet/>

Green Care Finland ry. 2012b [viitattu: 28.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/yhdistys/yhdistyksen-eettiset-ohjeet>

Green Care Finland ry 2012c [viitattu: 13.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/yhdistys/yhdistyksen-eettiset-ohjeet/>

Green Care Finland ry 2012d [viitattu:15.4.2018]. Saatavissa:

<http://www.gcfinland.fi/yhdistys/yhdistyksen-eettiset-ohjeet/>

Haubenhofer, D.K, Elings, M., Hassink, J.& Hine, R.E.2010. Development of Green Care in Western European countries. Vol.6. No.2. 106-111.

Haverinen Riitta, 2003. Laatudokumentit ja suomalainen sosiaalipalvelujen modernisaatio. Yhteiskunta politiikka 68 (2003): 4. Stakes.

Heikkinen.H.L.T.2015.Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R.& Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS- kustannus, 204-219

Heikkinen, H.2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (Toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy.

Heikkilä, A., Jokinen, P.& Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: Wsoy. Oppimateriaalit.

Hellsten, K. & Röberg, M. 2006. Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapia-alalle. Turku: Kvaliteekki.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes. P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Painoporras Oy.

Holma, T. 2003. Laatu vanhustyön arkeen- suunta ja välineet kehittämistyöhön. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.

Holmberg, J. 2016. Hoitajana mielenterveys- ja päihdetyössä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Huotari, P. 2009. Strateginen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveys-toimessa. Neljän kunnan sosiaali- ja terveystoimen esimiesten käsityksiä strategisesta osaamisen johtamisesta. Akateeminen väitöskirja. Johtamistieteiden laitos. Tampereen yliopisto. Tampere

Huuhka, M. 2010. Luovan asiantuntijaorganisaation johtaminen. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Hyvinvointialanliitto.2017 [viitattu 28.4.2018]. Saatavissa: <https://hyvinvointiala.fi/selkoa-sote-soppaan/>

Ikäheimo, K. 2013. Karvaterapiaa: Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Solution Models house. Helsinki.

Jussila, P. 2017. Voimaa metsästä-psykologisia harjoitteita sisältävän luontoreitin vaikutus tarkkaavuuden elpymiseen ja turhauman sietoon. Pro Gradu- tutkielma. yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto.

Juuti, P. 2016. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Juva: Bookwell Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtamien ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Järvinen, P. 2008. Onnistu esimiehenä. 7. painos. Juva: Bookwell Oy

Jääskeläinen, A., 2017. Green Care -palveluiden luokitus Suomessa. Lumen-lehti, (1/2017), Lapin ammattikorkeakoulu [viitattu 18.4.2018, 14.5.2018]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201704285695>

Kahilaniemi, E. 2016. Eläinavusteinen interventio. Asiakkaan toiminnallisuuden tukeminen koira- avusteisin menetelmin. Voimatassu.

Kamensky, Mika 2010. Strateginen johtaminen menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kivinen, T.2008. Tiedon ja osaamisen johtaminen terveydenhuollon organisaatiossa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 158. Kuopion yliopisto 2008. Väitöskirja.

Koivuranta- Vaara, P. 2011.Terveystenhuollon laatuopas. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Suomen kuntaliitto. Helsinki [viitattu: 23.2.2018]. Saatavissa: http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjtkcmH7PraAhWkKJoKHce8BAQQFggIMAA&url=http%3A%2F%2Fshop.kunnat.net%2Fdownload.php%3Ffilename%3Duploads%2Fterveydenhuollon_laatuopas.pdf&usq=AOvVaw1yhrUOFizPD05f8LtLXodS

Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessiohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Tampereen yliopisto. Lääketieteen laitos. Väitöskirja. Pdf- dokumentti [viitattu 17.2.2018]. Saatavissa: <http://acta.uta.fi/pdf/931-44-5605-X.pdf>

Kuula, A. 2015. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Osouskunta. Vastapaino.

- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Lahikainen, A., Pirttilä-Backman, A-M. Sosiaalipsykologian perusteet. Helsinki: Otava
- Latvala, M., Räsänen, S. & Takala-Hotti, T. 2014. Luonnostaan hyvinvoiva. Esimerkkejä Green Care -toiminnasta Pohjois- Pohjanmaalla [viitattu 2.5.2018]. Saatavissa: <http://homer.psk.fi/luonnostaanhysinvoiva/julkaisu.pdf>
- Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä.5.painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- VoiMaa!. Luonto hyvinvoinnin lähteenä- suomalainen Green Care. Valtakunnallinen Maaseudun kehittämishanke. ELY- keskus [viitattu:1.5.2018]. Saatavissa: <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>
- Luonnonvarakeskus; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luke & THL
- Lääperi, R., Puromäki, H. 2014. Kohti suomalaista Green Care –laadunhallintaa. Teoksessa Vehmasto, E. (toim.) MTT-kasvu 20- Green Care –toimintatavan suuntaviivat Suomessa [viitattu 5.4.2018]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf>
- Norlamo-Saramäki, T. 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. [viitattu: 23.3.2018]. Saatavissa: <http://www.sosnet.fi/loa-der.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b>
- Oakland, J. 2014. Total quality Management and Operational Excellence. 4th Edition. New York: Routledge.
- Ojala, M. & Nurmi-Koikkalainen, P. 2009. Palveluluokitus 2008. Terveystalon palvelut. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro.3.-4.
- Pasanen, T.P., Neuvonen, M. & Korpela, K.M. 2017.The Psychology of recent Nature visits: (How) are motives and Attentional Focus related to post-visit Restorative Experiences, Creativity, and emotional Well- Being? University of tampere, Finland. Natural Recourcs Institute Finland, Vantaa [viitattu 2.5.2018]. Saatavissa: <http://doi.org/10.1177/0013916517720261>

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva.WS Bookwell Oy. Helsinki: Infor Oy.

Ristikangas, V., Clutterbuck, D. & Manner, J. 2014. Jokainen tarvitsee mentorin. Viro: Meedia Zone OU.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. (toim.) Haastattelun analyysi. Kustannusosakeyhtiö vastapaino.

Salminen, A. 2008.Julkisen toiminnan johtaminen. Hallintotieteen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salonen, K. 2005. Mieli ja maisemat: Eko- ja ympäristöpsykologian näkökulmia. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salovuori, T. 2014. Luonto kuntoutumisen tukena. Mediapinta Oy.

Sempik, J., Hine, R., Wilcox, D. 2009. (toim.): Green Care: A Conceptual Framework. A Report of the working Group on the health benefits of Green Care. Loughborough: Loughborough University

Sinervo, T. 2017. Muutos, johtaminen ja henkilöstö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Power Point- esitys 6.10.2017 [viitattu 28.4.2018]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/3989515/9fa2a9a6-b07c-4b3b-9a14-d623db284464>

Silen, T. 2001. Laatu, Brändi ja kilpailukyky. Porvoo: Bookwell Oy.

Sipola, R. 2016. Green Care -laatuimerkit takaavat asiakkaille toiminnan kokonaisvaltaista turvallisuutta. Lumen 2/2016. Teema Artikkelit Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala, Lapin AMK [viitattu 26.3.2018]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115664/Sipola%20Lumen-lehti%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soini, K., Ilmarinen, K., Viikari, A., Kirveennummi, A. 2011. Green Care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 7.

Soini, K.,2014. Green Care -toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohdat. Teoksessa K. Soini (Toim.) MTT Kasvu 21- Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care – toiminnan vaikuttavuutta. Jokioinen. MTT.12-49

Soini, K. & Vehmasto, E. 2014. Kohti suomalaista Green Care -toimintatapaa. Teoksessa Vehmasto, E. (Toim.) MTT- Kasvu 20-Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. Jokioinen: MTT. 8-28.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja hallintavirasto. Valvira. 2015 [viitattu 2.5.2018].

Saatavissa: <http://valvira.fi>

Suomen standardisoimisliitto SFS ry. 2016. Laadunhallinnan periaatteet Perusta ISO 9000- sarjan laadunhallintajärjestelmä standardeille [viitattu 28.4.2018]. Saatavana:

<http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/periaatteet/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. [viitattu 17.2.2018]. Saatavissa:

<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittäminen. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press

Tolvanen T., Jääskeläinen A. 2016. Osallisuutta vahvistavan, luontoon tukeutuvan kuntoutustoiminnan malli: Luontoa elämään, luontoa kuntoutukseen -teemajulkaisu 1/3. Sarja B. Raportit ja selvitykset, Lapin ammattikorkeakoulu.

Tolvanen, T.2017. Opas yksilökeskeiseen luontotoiminnan suunnitteluun: Luontoa elämään, luontoa kuntoutukseen -teemajulkaisu 2/3. Sarja C. Oppimateriaalit, Lapin ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-952-316-161-0.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tyrväinen, L.; Korpela, K. & Ojala, A. 2014. Luonnon virkistyskäytön terveys- ja hyvinvointihyödyt. Teoksessa Tyrväinen, L.; Kurttila, M.; Sievänen, T. & Tuulentie, S. Hyvinvointia metsästä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 48–58.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020 [viitattu:30.4.2018]. Saatavissa: <http://www.tyoelama2020.fi>

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valvira 2015. Sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirasto. [viitattu: 14.3.2018].

Saatavissa: <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut- Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L.(toim.): haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino 223-241.

- Vihreä Veräjä, Sininauhaliitto 2017. Yhteisöllinen puutarhatoiminta. [viitattu:1.5.2018].
Saataavissa: https://vihreaveraja-fi-bin.directo.fi/@Bin/53960e2f235af3c671884916f105d07e/1525588175/application/pdf/290213/Yhteis%c3%b6llinen%20puutarhatoiminta%20-opas_varsinainen.pdf
- Viitala, R. 2004. Towards knowledge leadership. Leadership & organization development journal 25:6, 528-544.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 3. p. Helsinki: Infoviestintä
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Viitala, Riitta 2009. Henkilöstöjohtamisen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointi. Teoksessa Martti Helsilä ja Sari Salojärvi (toim.) Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum, 377-422
- Vilkka, Hanna. 2015. PS kustannus. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.
- Virtanen, P. & Stenvall, J. 2010. Julkinen johtaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Vuori, Matti. 2002. Johtamisen menestystekijöitä laadun näkökulmasta [viitattu 8.4.2018].
Saataavissa: <https://www.mattivuori.net/kehittaminen/johtamisen-laatu/index.htm>
- Välimaa, L. 2017. Eläinavusteista työskentelyä hyvinvointipalveluihin. Lumen- lehti. (1 /2017). Lapin ammattikorkeakoulu. [viitattu:12.4.2018]. Saataavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201704285688>
- Zeithaml, V. Bitner, M. Gremler, D. 2013. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw-Hill Irwin.

LIITTEET

LIITE 1: Green Care -laatutyökirjan salassapitosopimus

OPINNÄYTETYÖN LIITEAINEISTON SALASSAPITOSOPIMUS

SOPIMUKSEN OSAPUOLET	
Toimeksiantaja	Eteva kuntayhtymä
Toimeksiantajan yhteyshenkilö	Aluepäällikkö Merja Siltala
Opinnäytetyön tekijä(t)	Hanna Kokkola
	Riitta Oksa
Lahden ammattikorkeakoulu – Yksikön johtaja	Tuula Kilpinen
Opinnäytetyötä ohjaava(t) opettaja(t)	Päivikki Lahtinen
SOPIMUKSEN SISÄLTÖ	
Opinnäytetyön aihe	Green Care laatutyökirja osana ladunhallintaa ja toiminnan kehittämistä Eteva kuntayhtymän mautiloilla
Asiat, joista osapuolet ovat sopineet	Green Care -laatutyökirja
TOIMEKSIANTOSOPIMUKSEN EHDOT	
1. SALASSAPITO JA OPINNÄYTETYÖN JULKISUUS	<p>Lahden ammattikorkeakoulu noudattaa opetusministeriön suositusta, ettei opinnäytetöihin sisällytetä salassa pidettävää aineistoa ja että opinnäytetyöt ovat julkisia heti, kun ne on hyväksytty (OPM 28.1.2004 Dnro D/3/500/2004: opinnäytetöiden julkisuus). Arvioitavaan opinnäytetyöhön ei sisällytetä toimeksiantajan liike- tai ammattisalaisuuksia, vaan ne jätetään työn tausta-aineistoon liitemateriaaliksi. (Lamkin tutkintösääntö 2017).</p> <p>Arene lausunto 9.12.2013: "Perusideana on, että tutkimus/opinnäytetyö ja tulokset ovat aina julkisia, ellei erikseen säädetyillä perusteilla ole tarpeen laittaa jotakin salaiseksi. Opinnäytetyöstä tehdään aina julkinen osio ja jos on perusteltua, niin osa laitetaan ns. salaisiin liitteisiin, joita ei julkaista". Jos opiskelijan opinnäytetyöhön sisältyy em. liitteessä olevaa salassa pidettävää aineistoa, on tästä laadittava erillinen sopimus salassapitoaikoiheen.</p> <p>Suomen perustuslaki (731/1999) 12 §, Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), Lahden ammattikorkeakoulun tutkintösääntö 2017: 2.1 opinnäytetyö (lisättävä kohta: liitteen salassapitosopimus).</p> <p>Sopimussuhteen aikana työtä ohjaava opettaja ja opinnäytetyön tekijä eivät saa käyttää hyödykseen eikä ilmaista muille Toimeksiantajan sellaisia liike- ja ammattisalaisuuksia, jotka on heille uskottu tai jotka he ovat muutoin työn yhteydessä saaneet tietoonsa.</p>

1.1. Opinnäytetyön liitteiden salassapidon peruste	<p>Opinnäytetöiden liitteiden salassapito tulee perustella ja salassapitoaika määrittää.</p> <p>Tässä sopimuksessa mainitun opinnäytetyön liiteaineiston salassapito perustuu seuraaviin laissa (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) 24 §) esitettyihin kohtiin:</p> <p><input type="checkbox"/> 5 ja 10: puolustusvoimat, tulli, poliisi...</p> <p><input type="checkbox"/> 7: henkilöiden, rakennusten turvajärjestelyjä...</p> <p><input type="checkbox"/> 8: onnettomuuksiin, poikkeusoloihin, väestönsuojeluun..</p> <p><input type="checkbox"/> 14: tietoja uhanalaisista eläin/kasvilajeista..</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 17 ja 20: liike- ja ammattisalaisuudet..</p> <p><input type="checkbox"/> 21: teknologinen tai muu kehittämistyö..</p> <p><input type="checkbox"/> 32: terveystiedot, potilasasiakirjat...(Potilasasiakirja-asetus 298/2009)</p> <p><input type="checkbox"/> 32: tietoja poliittisesta vakaumuksesta, yksityiselämän piiristä..</p> <p>Muun erityislain kohta:</p> <p><input type="checkbox"/> Laki, kohta:</p>
1.2. Liitteen salassapitoaika opinnäytetyön hyväksymispäivästä lukien (yksi (1) – 25 vuotta)	23.5.2018 - 23.5.2043
2. SALASSA PIDETTÄVÄT JA LUOTTAMUKSELLISET TIEDOT	Toimeksiantaja sitoutuu ohjaamaan opiskelijaa niin, että opinnäytetyöhön ei sisälly luottamuksellista / salassa pidettävää tietoa. Kun opiskelija jättää opinnäytetyön arvioitavaksi ammattikorkeakoululle, hän toimittaa sen myös toimeksiantajalle. Toimeksiantaja varmistaa, että opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettävää aineistoa. Mikäli toimeksiantaja ei 14 vuorokauden aikana vaadi muokkauksia opinnäytetyöhön, on opiskelijalla oikeus julkaista työ Theseuksessa.
3. OPINNÄYTETYÖN ESITYS	Opinnäytetyön esitys on aina julkinen.
4. RANGAISTUS	Salassapitovelvollisuuden rikkominen voi johtaa korvausvelvollisuuteen. Rikkeessä on tällöin kyse tahallista tai törkeän huolimattomasta menettelystä. Vastuun ulkopuolelle jäävät välilliset vahingot.
5. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA	Tätä sopimusta on tehty kolme (3) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus astuu voimaan allekirjoitus-hetkellä ja on voimassa 23.5.2043 (pp.kk.vvvv) saakka.

ALLEKIRJOITUKSET

Toimeksiantaja	Aluepäällikkö Merja Siitola Eteva kuntayhtymä	19.5.18 Mäntsälä	Merja Siitola	Allekirjoitus
Opinnäytetyön tekijä(t)	Hanna Kokkola	23.5.18	Hanna Kokkola	Allekirjoitus
	Riitta Oksa	23.5.2018	Riitta Oksa	Allekirjoitus
				Allekirjoitus
				Allekirjoitus
Lahden ammattikorkeakoulu	Tuula Kilpinen Yksikön johtaja	Lahti 23.5.2018	Tuula Kilpinen	Allekirjoitus
	Päivikki Lahtinen Ohjaaja		Päivikki Lahtinen	Allekirjoitus
	Ohjaaja			Allekirjoitus
	Ohjaaja			Allekirjoitus

LIITE 2: Green Care –palvelun laadunhallintatyön tarkistuslista

GREEN CARE -LAATUTYÖKIRJA

3.4. Green Care -palvelun laadunhallintatyö

3.4.1. Green Care -palvelun laadunhallintatyön tarkistuslista	Kyllä	Ei koske meitä	Ei – tehdään milloin?
Palvelukuvaus (luku 1, luku 2 ja luku 3)			
Olemme kuvanneet palvelumme täyttämällä tämän työkirjan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme tehneet Green Care -palveluillemme prosessikuvaukset	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet työkirjan päivitykselle vastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lait ja viranomaismääräykset (luku 2.2.)			
Tuntemme toimintaamme koskevat lait ja viranomaismääräykset	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arvot ja vastuullisuus (luku 2.2.)			
Tuntemme oman ammattialamme eettiset ohjeet ja olemme sitoutuneet niihin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuntemme Green Care -toiminnan eettiset ohjeet ja olemme sitoutuneet niihin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme määritelleet Green Care -toimintamme arvot	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimimme arvojemme mukaan kokonaisvastuullisesti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi (luku 3.1.)			
Meillä on kyseisen palveluntuottamiseen riittävä ammatillinen osaaminen, tai palvelutyyppin vaatima osaaminen tulee yhteistyökumppanin kautta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet Green Care -vastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet eläinten hyvinvoinnista vastaavan henkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on käytössä riittävä luontolähtöisen Green Care -toimintatavan osaaminen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on suunnitelma henkilöstön Green Care -osaamisen kehittämisestä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstöllämme on riittävät asiakas kohtaamistaidot	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on suunnitelma henkilöstön asiakas kohtaamistaitojen kehittämisestä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko henkilöstömme on sitoutunut Green Care -palvelun tuottamiseen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista ja reagoimme epäkohtiin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyö (luku 3.2.)			
Olemme tehneet mahdolliset yhteistyösopimuksemme kirjallisina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedonkulun järjestäminen (luku 3.2.)			
Käytössämme on toimiva tiedotusjärjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön välillä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GREEN CARE -LAATUTYÖKIRJA

Käytössämme on toimiva järjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön ja asiakkaiden (sekä mahdollisesti asiakkaan läheisten) välillä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on toimiva järjestelmä, jonka avulla tieto kulkee yksikön henkilökunnan ja muiden sidosryhmien, kuten yhteistyökumppanien, välillä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palautejärjestelmä (luku 3.3.)			
Käytössämme on asiakaspalautteen keräys- ja käsittelymenetelmä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on muun palautteen keräys- ja käsittelymenetelmä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytämme palautetta Green Care -palvelumme kehittämiseen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet palautejärjestelmälle vastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palautejärjestelmällämme on vastuuhenkilö, joka puuttuu laatuongelmiin välittömästi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turvallisuus (luku 3.4.)			
Olemme laatineet turvallisuusasiakirjan ko. palvelua ja toimintamuotoa koskien	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet turvallisuusvastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perehdytämme henkilöstön turvallisuusasioihin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perehdytämme asiakkaat palveluun liittyviin turvallisuusohjeisiin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omaavonta (luku 3.4.)			
Olemme tehneet omaavontasuunnitelman ja sen päivityssuunnitelman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet omaavonnan vastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seuranta, arviointi ja kehittämisjärjestelmä (luku 3.4.)			
Käytämme laadunhallinnan työkaluna tätä työkirjaa täydennettynä turvallisuusasiakirjalla (ja mahdollisesti omaavontasuunnitelmalla)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet laadunhallinnan vastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



MITÄ GREEN CARE ON?

Green Carella tarkoitetaan luontoon tukeutuvien menetelmien ammatillista, vastuullista ja tavoitteellista hyödyntämistä kasvatus-, hyvinvointi-, virkistys- ja sosiaalipalveluissa.

Green Care -toiminta sijoittuu usein luontoon tai maatilalle. Kasvien ja luonnon materiaalien käyttö sekä eläinavusteinen toiminta sopivat myös koulupunkti- ja laitosympäristöihin.




ELÄIN	LUONTO	PUUTARHA	MAATILA/METSÄ
			
Eläinavusteinen toiminta	Luontolaidinen toiminta	Tavoitteellinen puutarhatyö	Tavoitteelliset maatalousalut
Eläinavusteinen pedagogiikka	Luontolaidinen pedagogiikka	Pedagoginen puutarhatyö	Pedagoginen toiminta maataloudessa
Sosiaalipedagoginen eläinhoito	Luonnon käyttäytymisen pedagogiikka	Sosiaalinen ja terapeuttinen puutarhatyö	Kuntouttava toiminta maataloudessa
Eläinavusteinen teräapia	Luontolaidinen teräapia	Puutarhatyö	Terapia maataloudessa

MITÄ VAIKUTTAVUUS SYNTYY?

Green Care -palveluissa käytetään erilaisia luontoperusteisia interventioita (ks. kuvat). Palveluissa hyvinvointivaikutukset syntyvät muun muassa luonnon elvyttävyyden, osallisuuden ja kokemuksellisuuden avulla.

MIHIN PALVELUIHIN GREEN CARE SOPII?

Green Care -toimintatapoja voidaan soveltaa esimerkiksi kuntoutuksessa, lasten ja nuorten palveluissa, ikäihmisten hoivassa, päivätoiminnassa, päihde- ja mielenterveydessä, erityisryhmien palveluissa ja työhyvinvointitoiminnassa.

Sosiaali- -terveys	Sosiaalipedag. kasvatus	Virkistys- hyvinvointi
		
Kuntoutus (fysinen, psyyken, sosiaalinen) Hoiva	Sosiaalipedagogiikka mini-sosiaalipedagoginen hoivatoiminta	Eri-ryhmien virkistys Esteettön luontoliikunta
Päivätoiminta Kuntouttava työtoiminta	Ennalta-ehkäisevän tuen palvelut	Työhyvinvointitoiminta
Sosiaalinen tuettu perhetuki- loma- leiri- virike- ja harrastustoiminta	Varhaiskasvatus Luonto koulut Luontoharrastukset Kummituematilat	Tavoitteellinen virkistys ja hyvinvointitoiminta

MITÄ OVAT GREEN CARE -LAATUMERKIT?

Green Care -laatumerkit kertovat, että palveluntuottaja tuntee Green Care -toimintatavan ja palvelu tuotetaan ammatillisesti, tavoitteellisesti ja vastuullisesti.

GREEN CARE -LAATUMERKIT
Luonnosta hyvinvointia ja laadukkaita palveluja



Virkistys-, hyvinvointi- ja kasvatuspalvelut



Sosiaali- ja terveyspalvelut



GREEN CARE -LAATUMERKKI KERTOO, ETTÄ...

Palveluntuottaja on sitoutunut:

- toimimaan asiakaslähtöisesti ja vastuullisesti
- arvioimaan palvelun vaikuttavuutta suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin
- käyttämään palautejärjestelmää ja korjaamaan nopeasti laatupoikkeamat
- noudattamaan ammattiansa ja Green Care Finland ry:n eettisiä ohjeita
- tuntemaan palvelua koskevat lait ja säädökset sekä toimimaan niiden mukaan.

Green Care -laatutyökirja on käytössä ja siinä on kuvattu:

- palvelun luontolähtöinen toimintatapa suhteessa palvelun tavoitteisiin
- palveluntuottajan osaaminen
- palveluprosessin kulku
- palvelun laadunhallinnan toteutustapa.

Palvelun turvallisuussuunnittelu on tehty.

Palveluntuottaja on suorittanut vähintään 5 op teoreettisen Green Care -koulutuksen.

GREEN CARE -LAATUMERKKIEN SISÄLTÖ

Laatumerkin hallinta: Green Care Finland ry
Myöntäjä: Green Care -laatulautakunta
Voimassaoloaika: kolme vuotta
Merkki on palvelukohtainen

Green Care -laatumerkkien edellyttämät dokumentit:

- Green Care -laatutyökirja
- palvelun laadun kokonaishallinta
- Turvallisuussuunnitelma
- edellytys sekä Voiman että Hoivan palveluille
 - kattaa yksityiskohtaisesti palvelun turvallisuusasiat

Omaevalvontasuunnitelma

- edellytys LuontoHoivan (Sote) palveluille

Green Care -laatumerkkien edellyttämä osaaminen:

- I) Green Care -osaaminen (väh 5 op)
- voi täydentää kokemuksellisella osaamisella
- II) Palvelun vaatima osaaminen
- esimerkiksi sote-osaamisen oltava riittävää tuotettavaan palveluun nähden

Lisätietoa laatumerkeistä:
www.gcfinland.fi/laatu/

GREEN CARE FINLAND RY WWW.GCFINLAND.FI

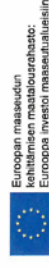
Green Care Finland ry on valtakunnallinen yhdistys joka edistää luonnon hyvinvointivaikutuksiin perustuvaa palvelutoimintaa. Yhdistys on alan aktiivinen kehittäjä, joka välittää tietoa ja osallist yhteiskunnalliseen keskusteluun. Yhdistys tarjoaa vertaistietoa ja yhteistyökumppaneita sekä näkyvyyttä toiminnalle. Yhdistyksen jäsenenä on muun muassa palveluiden tuottajia, kehittäjiä, kouluttajia ja tutkijoita. Jäsenet ovat sitoutuneet yhdistyksen eettisten ohjeiden noudattamiseen ja saavat oikeuden yhdistyksen logon käyttöön.



Laatumerkit on rakennettu yhteistyössä Green Care Finland ry ja Luken johtaman valtakunnallisen Green Care -koordinaation kanssa. Laatumerkin päätoteutaja on Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL.



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahoitus:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin






LUONNONVARAKESKUS



LIITE 4: Palautelomake

Green Care	Palaute			
	Toiminta oli kiinnos- tavaa			
	Sain uusia kokemuk- sia			
	Opin uusia asioita			
	Minua kuunneltiin			
	Innostuin			
	Minulle tuli hyvä olo			

	Sain ohjaajalta tarpeeksi tukea			
	Toiminta oli ajallisesti sopivan pituinen			
	Ympäristön siisteys			



Muu palaute: